

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**TRABAJO DE GRADUACIÓN**



**“Fortalecimiento interno de las oficinas de Comunicación Social y Acceso a la  
Información Pública de la Municipalidad de Ayutla, San Marcos”**

**Trabajo de Graduación**  
**Presentado al Honorable Consejo Directivo por:**  
**RODRIGO EZEQUIEL MÉNDEZ CLEMENTE**

**Previo a optar al título de:**  
**LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**Revisor:**  
Dr. Israel Tobar Alvarado

Mazatenango, Suchitepéquez, noviembre de 2015.

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA****CENTRO UNIVERSITARIO DE SUR OCCIDENTE**

Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo

Rector

Dr. Carlos Enrique Camey Rodas

Secretario General

**CONSEJO DIRECTIVO**

MSc. Mirna Nineth Hernández Palma

Presidenta

**Representantes de Docentes**

MSc. José Norberto Thomas Villatoro

Secretario

**Representante de Egresados**

Lic. Ángel Estuardo López Mejía

Vocal

**Representantes Estudiantiles**

TS. Elisa Raquel Martínez González

Vocal

Br. Irrael Estuardo Arriaza Jerez

Vocal

**COORDINACIÓN ACADÉMICA**

**COORDINADOR ACADÉMICO**

MSc. Carlos Antonio Barrera Arenales

**COORDINADOR CARRERA LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

MSc. Bernardino Alfonso Hernández Escobar

**COORDINADOR CARRERA DE LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL**

Lic. Edin Aníbal Ortiz Lara

**COORDINADOR DE LAS CARRERAS DE PEDAGOGÍA**

MSc. Nery Edgar Saquimux Canastuj

**COORDINADOR CARRERA DE INGENIERÍA EN ALIMENTOS**

Ph.D. Marco Antonio del Cid Flores

**COORDINADOR CARRERA INGENIERÍA EN AGRONOMÍA TROPICAL**

MSc. Jorge Rubén Sosof Vásquez

**COORDINADORA CARRERA LICENCIATURA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES,  
ABOGADO Y NOTARIO**

Lic. Tania María Cabrera Ovalle

**COORDINADOR CARRERA INGENIERÍA EN GESTIÓN AMBIENTAL LOCAL**

MSc. Celso González Morales

**CARRERAS PLAN FIN DE SEMANA DEL CUNSUROC**

**COORDINADORA DE LAS CARRERAS DE PEDAGOGÍA**

Lcda. Tania Elvira Marroquín Vásquez

**COORDINADORA CARRERA PERIODISTA PROFESIONAL Y LICENCIATURA EN  
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

MSc. Paola Marisol Rabanales

**Universidad de San Carlos de Guatemala**  
**Centro Universitario de Sur Occidente**  
**- CUNSUROC -**

Mazatenango, Suchitepéquez, 04/03/2016

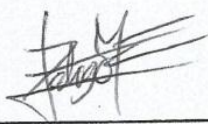
Miembros del Consejo Directivo  
CUNSUROC/USAC

Apreciables Miembros del Consejo Directivo; Organismo Colegiado del Centro Universitario de Suroccidente, les saludo deseándoles éxitos en sus labores y al mismo tiempo les solicito su autorización para realizar Acto Público de Graduación, mis datos son:

1. Rodrigo Ezequiel Méndez Clemente.
2. Carrera de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación.
3. Aldea Las Palmas, Coatepeque, Quetzaltenango.
4. Teléfono: 56917986
5. Carné no. 200942133
6. Nit: 49289632
7. rodrigojmc@hotmail.com
8. Graduación el día sábado 02 de abril del 2016 a las 17 horas.
9. Mis padrinos de graduación son:  
Licenciada Natali Xiomara Díaz Barrios, Colegiado Activo: 25185. Adjunto copia de la constancia de Colegiado Activo.  
Licenciado Horacio Ernesto Martínez Herrarte, Colegiado Activo: 18379. Adjunto copia de la constancia de Colegiado Activo.

Agradeciendo su atención a la presente,

Atentamente,



---

Rodrigo Ezequiel Méndez Clemente  
Periodista Profesional  
200942133

## **DEDICATORIA**

### **A DIOS:**

Por brindarme la vida para hacer lo que me gusta, con mis talentos; la sabiduría para discernir lo bueno y lo malo; la paciencia para esperar este momento de éxito y el amor para compartirlo con mis amigos y familiares.

### **A MIS PADRES:**

Por ser ese pilar fundamental en donde siento la confianza de ir por un buen camino. Por mi madre, Aida Clemente, que desde el cielo me sigue amando con todas sus fuerzas y que siempre confió en que lograría esta meta. A mi padre, Rodrigo Méndez, por enseñarnos a mis hermanos y a mí, a trabajar y perseverar para lograr éxitos en la vida.

### **A MIS HERMANOS:**

Roca, Sucy, Mary y Leo, por lo unidos que somos ante toda adversidad, por el apoyo incondicional en este largo recorrido estudiantil y por las metas que aun lograremos como familia.

### **A MIS HERMANOS DE LA CARRERA:**

Por todos los momentos y proyectos vividos, algunos buenos, otros malos; pero sé que todo esto nos ayudó a unirnos más y confiar en que podemos lograr el éxito a base de esfuerzo y dedicación.

## **AGRADECIMIENTOS**

### **A GUATEMALA:**

Por ser una tierra bendita que nos da las oportunidades de lograr éxitos académicos, a través de los impuestos que pagan los ciudadanos y que se transforman en fondos para la Universidad de San Carlos de Guatemala.

### **A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA:**

Por ser el Alma Mater de los sancarlista y la universidad estatal en donde se adquiere enseñanza, criterio, identidad y la solidaridad que como guatemaltecos debemos poseer.

### **AL CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUROCCIDENTE CUNSUROC:**

Por ser la casa de estudios superiores de la USAC que alberga a alumnos de toda la parte suroccidental del país y en donde curse las cátedras necesarias para culminarla Licenciatura en Ciencias de la Comunicación.

### **A LA MUNICIPALIDAD DE AYUTLA:**

Por brindarme la oportunidad de realizar mi Ejercicio Profesional Supervisado y por el apoyo brindado durante la ejecución de las estrategias de comunicación del Trabajo de Graduación.

## Índice General

|  |           |
|--|-----------|
| Introducción.....  | 2         |
| <b>CAPITULO I .....</b>  | <b>3</b>  |
| I. Diagnóstico .....   | 3         |
| 1. Objetivos: .....  | 3         |
| 1.1 General .....  | 3         |
| 1.2 Objetivos Específicos .....                                | 3         |
| 2. Metodología:.....   | 4         |
| <b>CAPITULO II .....</b>                                       | <b>23</b> |
| II. Informe: .....   | 23        |
| 1 Objetivos: .....   | 23        |
| 1.2 Objetivo específicos .....                                 | 23        |
| 2. Descripción General de la Unidad de Práctica:.....          | 24        |
| 3. Informe de las Estrategias Comunicacionales Relevantes..... | 35        |
| 3.2 Definición del problema: .....                             | 36        |
| 3.3 Justificación.....   | 38        |
| 3.4 Objetivos Específicos: .....                               | 39        |
| 3.5 Materiales y métodos: .....                                | 40        |
| 3.6 Presentación y discusión de resultados: .....              | 41        |
| 4. Conclusiones:.....  | 48        |
| 5. Recomendaciones:.....                                       | 50        |
| 6. Referencias bibliográficas:.....                            | 51        |
| 7. E-grafía: .....   | 52        |
| 8. Anexos .....  | 53        |
| 8.1 Escudo de la Municipalidad de Ayutla. ....                 | 54        |
| 8.2 Ejemplo de encuesta: .....                                 | 55        |
| 8.3 Organigrama de la Institución: .....                       | 56        |
| 8.4 Árbol del problema .....                                   | 57        |
| 8.5 Mapa del Municipio.....                                    | 58        |
| 8.6 Casco Urbano de Ciudad Tecún Umán Ayutla .....             | 59        |
| 8.7 Gráficas y estadísticas:.....                              | 60        |
| 8.8 Fotografías: .....   | 77        |

|  |    |
|--|----|
| 8.9 Cronograma de actividades de acuerdo a la estrategia ..... | 80 |
| 8.10 Presupuesto: .....  | 82 |
| 8.11 Recursos Humanos: .....                                   | 83 |
| 8.12 Guión para spot de televisión: .....                      | 84 |
| 8.13 Diseños ejecutados: .....                                 | 86 |
| 8.14 Diseño rotuladores: .....                                 | 88 |
| 8.15 Renovación y manejo de fanpage de Facebook: .....         | 90 |



## Índice de Figuras

|                |    |
|----------------|----|
| Figura 1.....  | 54 |
| Figura 2.....  | 55 |
| Figura 3.....  | 56 |
| Figura 4.....  | 57 |
| Figura 5.....  | 58 |
| Figura 6.....  | 59 |
| Figura 7.....  | 60 |
| Figura 8.....  | 60 |
| Figura 9.....  | 61 |
| Figura 10..... | 61 |
| Figura 11..... | 62 |
| Figura 12..... | 62 |
| Figura 13..... | 63 |
| Figura 14..... | 63 |
| Figura 15..... | 64 |
| Figura 16..... | 64 |
| Figura 17..... | 65 |
| Figura 18..... | 65 |
| Figura 19..... | 66 |
| Figura 20..... | 66 |
| Figura 21..... | 67 |
| Figura 22..... | 67 |
| Figura 23..... | 68 |
| Figura 24..... | 68 |
| Figura 25..... | 69 |
| Figura 26..... | 70 |
| Figura 27..... | 70 |
| Figura 28..... | 71 |
| Figura 29..... | 71 |

|                |    |
|----------------|----|
| Figura 30..... | 71 |
| Figura 31..... | 72 |
| Figura 32..... | 72 |
| Figura 33..... | 73 |
| Figura 34..... | 73 |
| Figura 35..... | 75 |
| Figura 36..... | 75 |
| Figura 37..... | 75 |
| Figura 38..... | 77 |
| Figura 39..... | 77 |
| Figura 40..... | 77 |
| Figura 41..... | 77 |
| Figura 42..... | 78 |
| Figura 43..... | 78 |
| Figura 44..... | 78 |
| Figura 45..... | 78 |
| Figura 46..... | 79 |
| Figura 47..... | 79 |
| Figura 48..... | 79 |
| Figura 49..... | 79 |
| Figura 50..... | 86 |
| Figura 51..... | 86 |
| Figura 52..... | 87 |
| Figura 53..... | 87 |
| Figura 54..... | 88 |
| Figura 55..... | 88 |
| Figura 56..... | 89 |
| Figura 57..... | 89 |
| Figura 58..... | 90 |

## Índice de Cuadros

|               |    |
|---------------|----|
| Cuadro 1..... | 80 |
| Cuadro 2..... | 82 |
| Cuadro 3..... | 83 |
| Cuadro 4..... | 84 |

## **Introducción**

Como requerimiento de la carrera de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación Social, del Centro Universitario del Suroccidente, CUNSUROC, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, el presente documento constituye el Trabajo de Graduación realizado por Rodrigo Ezequiel Méndez Clemente.

El presente documento fue realizado con base en el Ejercicio Profesional Supervisado, EPS, ejecutado mediante fases y un plan de intervención en la Municipalidad de Ayutla, San Marcos.

El proyecto comunicacional desarrollado llevó por nombre: "Fortalecimiento Interno de las Oficinas de Comunicación Social y Acceso a la Información Pública de la Municipalidad de Ayutla, San Marcos", el cual se implementó en dicha institución durante los meses de febrero a mayo de 2014.

Como parte de la investigación realizada se detectaron múltiples problemas en las Oficinas de Comunicación Social y Acceso a la Información Pública, entre los que destacaron: Falta de rotulación de las dependencias, falta de materiales de difusión para campañas publicitarias y capacitación del personal, los cuales fueron abordados durante el tiempo en el que se ejecutó las estrategias comunicacionales.

Durante el plan de intervención se planteó brindar un apoyo a las dependencias municipales con estrategias y productos comunicacionales que ayuden a realizar un mejor desempeño del personal en sus funciones. Durante la ejecución del plan de intervención, se coordinó acciones con el personal de las Oficinas de Comunicación y Acceso a la Información Pública, para poder solventar estos problemas comunicacionales detectados. Las estrategias fueron ejecutadas para tener un progresivo cambio en las dependencias fortalecidas y que principalmente, el pueblo sea beneficiado con una mejor imagen, información y servicios brindados por la Municipalidad de Ayutla, San Marcos.

## **CAPITULO I**

### **I. Diagnóstico**

Durante la primera fase del Trabajo de Graduación, realizado en la Municipalidad de Ayutla, San Marcos, se procedió a realizar el diagnóstico de la institución en un periodo de 200 horas. En este tiempo se estudió su historia, significado de su escudo y bandera y dependencias que la integran. Se utilizaron métodos de investigación cualitativos y cuantitativos para conocer su situación en el aspecto comunicacional, institucional y financiero.

#### **1. Objetivos:**

##### **1.1 General**

- Realizar un análisis investigativo de la situación en la que se encuentra la Municipalidad de Ayutla San Marcos, en los temas relacionados a la comunicación social, relaciones públicas y estrategias de comunicación.

##### **1.2 Objetivos Específicos**

- Detectar deficiencias en los factores comunicacionales de las oficinas de Comunicación Social y Acceso a la Información Pública de la Municipalidad de Ayutla, San Marcos.
- Documentar los textos relacionados al Municipio de Ayutla, San Marcos y a las oficinas de comunicación social.
- Plantear los pasos para ejecutar las estrategias comunicacionales que ayuden a solventar las deficiencias en sus dependencias.

## **2. Metodología:**

Con el objetivo de desarrollar un análisis de los problemas comunicacionales de la Municipalidad de Ayutla, San Marcos, se ejecutó una metodología de Investigación Descriptiva, desde el punto de vista científico, basado en técnicas de recolección, cualitativas y cuantitativas. Entre estas la observación, documentación, grupos focales, encuestas, Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, (FODA) y entrevistas a profundidad.

### **Observación**

Durante los 30 días que duró la etapa de observación en la sede física de esta institución, se pudo constatar la falta de un banner, afiche o manta vinílica en donde se lea la misión, visión, filosofía y organigrama de la institución.

La mayoría de dependencias se encuentran identificadas, sin embargo la de recepción, que es la primera a la vista, no se encuentra rotulada. Tampoco se encuentran rotuladas las divisiones de Comunicación Social, Acceso a la Información Pública y Call Center, en donde el personal comparte la oficina.

No cuenta con un mural informativo en la unidad de Comunicación Social, en donde puedan pegarse las circulares, gestiones, noticias o actividades municipales, además que pueda servir para indicar la ubicación de las demás dependencias municipales.

En la entrada de la oficina de Comunicación Social solo se observa en la parte superior una vinílica que indica las funciones del Call Center, sin embargo no se identifica la entrada a la Oficina de Comunicación, a un costado de la oficina solo se encuentra rotulado: Oficina de Acceso a la Información Pública.

En la oficina de Comunicación Social se encuentran laborando cuatro personas: un encargado de oficina y tres personas encargadas de tomar fotografías y video de los eventos, actividades municipales y proyectos en ejecución. Para estas funciones

cuentan con dos cámaras fotográficas: una Canon Eos 60d y una Canon Eos T3i. Para el video cuentan con dos cámaras de video profesional.

Para el procesado de la información, cuentan con dos sistemas de cómputo, uno para edición de video y otro para diseño y fotografía, que también sirven para subir los materiales a las redes sociales y pagina web.

Esta dependencia realiza un noticiero municipal que dura de 30 a 60 minutos que es transmitido los martes por la noche en los canales locales y regionales.

Se observó que no realizan boletines o comunicados de prensa, monitoreo de medios, ni cuentan con una hemeroteca.

La Oficina de comunicación cuenta con perfiles de Facebook, en donde aparecen como “Información Pública Muniayutla”, también cuentan con la cuenta de twitter: @muniayutla. La página web es [www.muniayutla.com](http://www.muniayutla.com), sin embargo, por el momento no cuentan con información municipal, ya que está enfocada en la feria de Ayutla, que se realizó este año del 2 al 9 de marzo de 2014.

Se determinó la falta de capacitación al personal en temas de fotografía, publicidad, redacción, semiología, relaciones públicas, cine y otros temas relacionados a la comunicación social. Ninguno posee estudios académicos relacionados con carreras afines a la comunicación social, pero ellos se han ido preparando según las necesidades comunicacionales de la misma dependencia y municipalidad.

A pesar de los limitantes en conocimientos, el personal muestra mucho interés en aprender temas como el manejo de una cámara fotográfica profesional, fotografía de estudio, edición y diseño gráfico.

También se percató la falta de un manual impreso de funciones de la Oficina de Comunicación, en donde se detalle las funciones como comunicadores sociales o

encargados de alguna subdivisión y las acciones a tomar en eventos especiales como conferencias de prensa, monitoreo de medios, plan de medios, entre otros.

## **Documentación**

Para la realización de la investigación comunicacional y tener una mejor percepción de la Municipalidad de Ayutla se ha consultado documentos existentes en la entidad edil, entre estas la monografía en donde se detalla la historia, Misión, Visión, división política y geográfica y algunas funciones de las dependencias municipales.

Dentro de los documentos utilizados se pueden mencionar:

- **Código Municipal, quien rige las principales funciones de la municipalidad y la importancia de ciertas dependencias.**

El código Municipal en su Artículo 1 indica que sus objetivos se enfocan en desarrollar los principios administrativos y el funcionamiento adecuado de los municipios y entidades locales.

En su artículo cinco indica que el servicio a los intereses públicos, son interés municipal y de otras entidades locales; estas sirven para los intereses públicos que les están encomendados y que actúan con los principios de eficiencia, eficacia, descentralización y participación ciudadana.

El artículo 62 sobre el Derecho a ser informado, expresa: Todos los vecinos tienen derecho a obtener copias y certificaciones que acrediten los acuerdos de los concejos municipales, sus antecedentes, así como consultar los archivos y registros financieros y contables, en los términos del artículo 30 de la Constitución Política de la República.

En el artículo 90 se detalla la importancia de otros funcionarios municipales cuando la modernización y volúmenes de trabajo lo exijan. A propuesta del alcalde, el Concejo Municipal podrá autorizar la contratación del Gerente Municipal, Director Financiero,



Jueces de Asuntos Municipales y otros funcionarios que coadyuven al eficiente desempeño de las funciones técnicas y administrativas de las municipalidades, cuyas atribuciones serán reguladas por los reglamentos respectivos.

En el artículo 94 se detalla la necesidad de capacitación a empleados municipales. Las municipalidades en coordinación con otras entidades municipalistas y de capacitación, tanto públicas como privadas, deberán promover el desarrollo de esfuerzos de capacitación a su personal por lo menos una vez por semestre, con el propósito de fortalecer la carrera administrativa del empleado municipal.

- **El Manual Para Establecer Oficina De Comunicación Social En Las Municipalidades, Tesis de Licenciatura hecho por Otto Rolando Cabrera Navas en 2010, detalla lo siguiente:**

### **Funciones de un Comunicador Social**

El comunicador social tiene como función elaborar material destinado a instruir, informar, recrear e influenciar a la sociedad. Informa para los medios de comunicación social, artículos, noticias, reportajes que obtiene mediante ruedas de prensa, entrevistas de los acontecimientos de la noticia.

Redacta, informa y corrige reportajes sobre noticias generales, deportes, política, economía y sociales.

### **Sus Funciones:**

- Redactar mensajes públicos noticiosos, para poderlos transmitir a través de medios de comunicación masivos.
- Analizar y resolver información en periódicos, revistas, radio, cine y televisión.
- Desempeñarse como reportero, fotógrafo, diseñador de noticia, redacción en el medio impreso y audiovisual.
- Laborar en cargos de oficinas públicas y privadas, como relacionista público.

- Planificar, redactar y transformar mensajes de carácter informativo y de opinión.
- Proyectar, preparar, desarrollar e implementar estrategias en comunicación que permita influir en la opinión pública y aprobación masiva de las ideas que genera.
- Planificar y ejecutar proyectos de publicidad y mercadeo.

Las funciones del comunicador social trascienden al periodista. El comunicador social empieza a perfilarse como un profesional que pudiera, a mediano plazo encontrarse entre “las profesiones de ayuda”; es decir que la tarea del Comunicador Social sería la de un agente de cambio social, para el uso de los procesos de transformación desarrollo y crecimiento al interior de la sociedad.

- **Zacharis y Coleman en su libro Comunicación oral, Un enfoque racional, señalan cinco funciones que tiene el comunicador cuando debe comunicar: Lingüística, simbólica, organizativa, social y cultural.**

Las funciones lingüísticas y simbólica se derivan de la capacidad que tiene el hombre de producir lenguaje y simbolizar en diversas formas su realidad, para comunicar a otros sus ideas y sentimientos. La función organizativa está implícita en la social y en la cultural, ya que la sociedad se conforma de grupos que se comunican entre sí para organizar su estructura jerárquica y formar instituciones con sus funciones y actividades, así como sus hábitos y comportamientos sociales que los distinguen como una cultura.

Función social se refiere a la comunicación que utilizar las personas cuando representan diversos roles dentro de un sistema social, siguiendo patrones de comportamiento aprendidos para actividades, ya sean de trabajo o de entretenimiento, así como en todos los ámbitos; religioso, político, académico, familiar, etcétera. La función social permite al comunicador interactuar en formas apropiadas, de acuerdo con las situaciones sociales de los diferentes estratos.

Función simbólica se utiliza para representar hechos, objetos o sentimientos por medio de símbolos, señales o signos. En la comunicación que se genera se usan varios códigos o lenguajes, con cargas emocionales positivas o negativas en los mensajes, que pueden provocar efectos constructivos o destructivos en los participantes en el proceso comunicativo, según la significación que den a los símbolos utilizados.

Función organizativa a través de la comunicación se ordena el conjunto de individuos por puestos, estratos y jerarquías, se generan normas, roles y funciones para construir una empresa, organización o estructura social. Esta función es la que promueve la interdependencia y la transmisión de información entre todas las partes que integran un sistema social.

Función cultural a través de los individuos que conforman la sociedad se comunican entre sí para organizar su estructura jerárquica y formar instituciones con sus funciones y actividades, así como sus hábitos y comportamientos sociales que los distinguen como una cultura, sus diferencias y semejanzas entre otras.

### **Oficina de Comunicación Social**

La oficina de Comunicación Social se constituye como el órgano que tiene a su cargo el desarrollo de las atribuciones referidas a brindar información externa y oficial de la Municipalidad donde se encuentra ubicada.

### **Visión de una Oficina de comunicación Social**

"Lograr que la ciudadanía en general conozca y se integre al proyecto de política de trabajo de la Municipalidad donde se encuentra la oficina de comunicación social; como rectora que promueve el aprovechamiento de los recursos económicos, físicos y demás de la comunidad y equilibrando en beneficio de la sociedad".

## **Misión de una oficina de Comunicación Social**

"Informar a la ciudadanía sobre las actividades, planes y resultados, que realiza la municipalidad en el ámbito de su competencia, conforme a la política, y dirigidos al desarrollo y beneficio de la comunidad guatemalteca".

## **Funciones de una Oficina Municipal de Comunicación Social**

La comunicación social incluye actividades tales como la educación, divulgación, propaganda, información propiamente dicha. Estas están relacionadas sobre todo con la transmisión de conceptos ideológicos a la búsqueda de una reacción del receptor en su ámbito social.

## **Tipos de funciones de las Oficinas de Comunicación Social**

**Comunicación informativa:** Relaciones con los medios de comunicación social a través de ruedas o conferencias de prensa, envío de notas de prensa, entrevistas con dirigentes o miembros de la Corporación Municipal, envío puntual de dossiers informativos y atención personalizada a los responsables de cubrir la información municipal.

**Comunicación publicitaria:** Campañas institucionales o campañas de orientación y extensión públicas dirigidas al conjunto de los ciudadanos o a un sector de la sociedad en particular, bien a través de los medios de comunicación de masas u otros medios alternativos.

**Relaciones institucionales:** Todas aquellas técnicas de relaciones públicas que puede planificar y desarrollar la Institución para conseguir la aceptación, prestigio, entendimiento y valoración positiva de los administrados.

Desde la primera legislatura democrática, se ha realizado un recorrido muy importante hacia la profesionalización y diversificación de áreas de actuación de los

gabinetes de comunicación. En este avance continuando que supone el esfuerzo por parte de la Institución Municipal para acercarse a sus públicos, observamos cómo surgen nuevas necesidades a las que hay que dar respuesta. La institución necesita acercarse, contactar y comunicarse con los administrados no sólo a través de los medios de comunicación social, sino de una manera mucho más próxima y directa; para ello utiliza diferentes técnicas de relaciones públicas e institucionales.

El mismo autor indica que para dar respuesta de una manera más profesionalizada a esta nueva necesidad surge en la administración local el gabinete de protocolo y relaciones institucionales; gabinete dotado de cierta autonomía, que permitir planificar y desarrollar determinadas actuaciones con el objetivo de conseguir un mayor acercamiento y grado de notoriedad de toda la sociedad en general o de un sector de la sociedad en particular hacia la institución pública.

Podemos definir el protocolo municipal como el conjunto de usos, costumbres y tradiciones que se expresan en fórmulas reglamentadas y que permiten establecer los criterios específicos de actuación en actos públicos locales.

### **Entrevistas a profundidad**

Para el diagnóstico comunicacional de la Municipalidad de Ayutla, se llevó a cabo entrevistas a profundidad con el Alcalde municipal y con las encargadas de las oficinas de Recursos Humanos, oficina de Tesorería Municipal y el Encargado de la Oficina de Comunicación Social.

#### **Entrevista a Erik Suñiga, Alcalde Municipal de Ayutla**

En la entrevista realizada a Erik Suñiga, Alcalde Municipal de Ayutla, se le cuestionó sobre la importancia de la oficina de Comunicación Social, a lo cual indicó que es muy importante pues por medio de ella se informa a la población diferentes actividades realizadas por la comuna.

“La municipalidad a través de esta unidad, se proyecta ante los vecinos con material audiovisual transmitido en los canales locales, además de utilizar la radio y las redes sociales, esto con el objetivo de que la gente que no va a ver los proyectos donde están, sepa que existen y que fueron hechos con sus impuestos”, indicó Suñiga.

En cuanto a la manera de cómo se maneja la comunicación externa de la municipalidad, el alcalde dijo que no existe aún un puesto de Relacionista Público, ya que son puestos nuevos que se han ido implementando poco a poco, por lo que cada jefe de las dependencias se encarga de dar la información de los trabajos que se realizan. Agregó que se tiene previsto establecer una plaza de esta índole lo más pronto posible.

Sobre los requisitos para el personal, el jefe edil expresó que se busca a personas que tengan la capacidad y el conocimiento de hacer lo que la Municipalidad necesita, además que quieran su municipio y hagan todo con pasión y dedicación.

“Estoy a la disposición de apoyar cualquier proyecto de beneficio para el municipio, si se tiene la capacidad y dedicación en la línea de conocimiento, se le da la oportunidad a las personas de que mejoren el municipio”, finalizó el alcalde Erik Suñiga.

### **Entrevista a Gabriela Echeverría, jefe de la Oficina de Recursos Humanos**

Ella indicó que en cuanto a la comunicación interna del personal, el alcalde constantemente organiza reuniones con los 270 empleados, en donde se enfoca en motivar a los trabajadores municipales, para que den un buen servicio a la población.

Además se realizan reuniones semanales con los encargados de cada dependencia para poder resolver los diferentes problemas que se afrontan y la planificación de las siguientes actividades semanales.

Sobre la capacitación del personal, Echeverría dijo que están abiertos a seguir constantemente aprendiendo y superando. Es así como se tiene un proyecto de

capacitaciones internas, en donde cada dependencia en las reuniones explica a los demás trabajadores las funciones de su oficina y sus servicios, esto con el objetivo de agilizar los trámites de la población.

En cuanto a la Oficina de Comunicación Social, la encargada de Recursos Humanos expresó que se tiene contratadas cuatro personas, un encargado de fotografía, un encargado de video, un encargado de sonido y un auxiliar.

“Esta unidad es muy importante ya que da a conocer el trabajo que se realiza dentro del municipio y tiene la proyección social de comunicar a la población los proyectos de esta administración municipal”, indicó Echeverría.

A su criterio esta dependencia de reciente creación, ha tenido una buena aceptación ya que se abocan a ellos los medios y sobre todo los estudiantes.

### **Entrevista a Yuri Estrada, Directora Financiera de la Municipalidad**

Estrada indicó que la municipalidad de Ayutla ha tenido un gran crecimiento, tanto en lo económico, como en infraestructura, desarrollo social y cultural, es por eso que este año tienen un presupuesto de 42 millones de quetzales.

Para Estrada, la oficina de Comunicación Social es muy importante ya que si no existiera, la población no se diera cuenta de los trabajos municipales y como se utilizan los recursos.

“Cada vecino se puede dar cuenta de esta manera como se están ejecutando los trabajos, proyectos, ayuda social, mantenimiento y servicios municipales”, agregó Estrada.

Por el crecimiento del municipio, se ha contemplado también un crecimiento en la necesidad de información, es por eso que la municipalidad de Ayutla Cuenta con un presupuesto para esta oficina regido en dos partes, por un lado lo relacionado a la

publicidad, que se toma como una inversión para que la gente se entere de lo que hace la Municipalidad y por otro lado el presupuesto para personal y equipo de la oficina de comunicación Social.

Sobre la propuesta de crear un proyecto de comunicación en la Municipalidad de Ayutla y ejecutarlo con fondos municipales, Estrada indicó que estos deben ser planteados en los meses de agosto a noviembre, pues se tiene que aprobar en los meses siguientes y ser ejecutados en el periodo fiscal de 2015, por lo que se recomendó hacer un proyecto que se ejecute con presupuesto del epesista y que tenga impacto en el personal que labora en la Municipalidad y por ende en la población.

### **Entrevista a Miguel Valle, encargado de la oficina de Comunicación Social**

Valle expresó que esta oficina tiene como funciones: difundir y dar a conocer las actividades, proyectos y programas sociales de la Municipalidad de Ayutla, también se encarga de cubrir las actividades culturales, deportivas y sociales relacionadas con la entidad edil.

Además que cuentan con equipo de fotografía y video profesional, sistemas de cómputo para edición y difusión en las redes sociales. Para dar a conocer los trabajos municipales cuentan con un noticiero llamado “Difusión Municipal”, que es transmitido en todos los canales locales los martes por la noche.

Sobre el perfil de contratación de personal, indicó que la Municipalidad pide tener experiencia en actividades similares de comunicación, poseer un título de nivel medio, tener habilidades para expresarse claro y conciso, y tener buenas relaciones interpersonales, por lo que el personal contratado debe llenar este perfil como requisito.

Sobre la coordinación con los medios de comunicación local, Valle dijo que se tiene pautas en los canales: Canal 32 Frontera Visión, Canal 35 Señal Zero, Canal 30 ATV, Canal 30 Notigalaxia. En radio se pauta en Radio Laser y se coordina para que el reportero de Nuestro Diario cubra los eventos municipales.



Valle también comentó que no realizan comunicados de prensa, no tienen hemeroteca y que realizan monitoreo de medios, pero no especificó los horarios y las menciones que se han pautado en cada medio.

Sobre si conocen la existencia los vecinos de su unidad, indicó que si, pues se da a conocer como se dividen las diferentes dependencias de la municipalidad, para dar un mejor servicio a las vecinos.

Para finalizar, Valle dijo estar dispuesto a recibir una serie de capacitaciones sobre comunicación social para reforzar sus conocimientos, aprender algo nuevo y seguir creciendo en la vida.

### **Grupos focales**

Los grupos focales dan la oportunidad de tener información más acertada de lo que se pretende conocer en un diagnóstico. De esta manera se realizó un grupo focal con los trabajadores de la Oficina de Comunicación Social y Acceso a la Información Pública.

Los cuatro trabajadores respondieron una encuesta abierta, en donde fueron sometidos a una serie de preguntas de manera simultánea y relacionadas con un determinado tema o problema.

Se indagó primero sobre el tiempo que tienen de laborar en dicha dependencia municipal. El más antiguo lleva un año y tres meses, otro un año, el siguiente siete meses y el menos antiguo dos meses. En esta pregunta se observó que no se ha mantenido un personal constante, ya que todos tienen menos de dos años de laborar en dicha dependencia, lo mínimo para visualizar la estabilidad laboral de un trabajador.

Sobre si conocen sus funciones y las funciones de sus compañeros, todos contestaron que sí, sin embargo solo contestaron que cada persona tiene su área y se observó que casi todos saben lo mismo de lo que realiza los demás, tomar fotografías, grabar video y montaje de eventos con sonido.

Sobre la comunicación interna entre el personal, tres contestaron que tienen buena comunicación y uno que se mantiene una comunicación regular, en la observación se determinó que tienen una buena comunicación interna y que no tienen conflictos entre personal.

Sobre sus funciones directas en la oficina, dos contestaron que se encargan de montar los eventos municipales, uno que es encargado de fotografía y redes sociales y uno que es el camarógrafo municipal.

En la pregunta de las dificultades, el personal expresó que los contratiempos, no contar con transporte propio, no tener suficiente equipo y en ocasiones problemas de enfermedades son sus mayores dificultades.

Sobre lo positivo de su trabajo diario, mencionaron que se trabaja en equipo, se tienen ganas de mejorar día a día, tienen buena comunicación interna y que son un equipo unido.

En la pregunta sobre qué temas le gustaría fortalecer en los conocimientos técnicos y académicos, la mayoría se enfocó en fotografía y algunos otros aspectos como relaciones públicas, cine y televisión y redes sociales.

Sin embargo se observó que no marcaron casillas como géneros periodísticos, semiología y semiótica, diagramación, opinión pública y leyes relacionadas a la comunicación social, especialmente la Ley de Libre Acceso a la información Pública, conocimientos importantes para poder formarse como comunicador social y desempeñar un puesto en cualquier oficina relacionada con el tema.

Según la pregunta de que si estarían dispuestos a dar tiempo extra y libre para poder recibir cursos y talleres de comunicación social, todos dijeron estar dispuestos recibir capacitaciones pues quieren seguir aprendiendo más sobre la comunicación social. Se observó optimismo, disponibilidad y ganas de superación personal por parte del personal de la oficina de Comunicación Social.

## **Encuestas y Resultados realizados durante la metodología cuantitativa:**

Para la presente investigación se tomó una muestra de 51 personas del municipio, tanto del área urbana, como del área rural. Se trató de tener equidad tanto en sexo y la residencia del vecino encuestado.

En el ítem del sexo se tuvo la participación de 24 mujeres, dando un 47%, mientras que se tuvo la participación de 27 personas de sexo masculino.

En el estado civil sobresalieron en un 55% las personas con estado civil de casados, mientras que el segundo porcentaje mayor fue el de los solteros con un porcentaje del 31%. Las minorías fueron para los viudos con 6% y los unidos con el 8%.

En la edad se tomó un rango entre los 15 y 65 años o más, en este se tuvo mayor participación de los comprendidos entre 15 y 25 años con el 29%, mientras que también los de 26 a 35 años tuvieron una participación de 29%. El rango de 55 a 65 años tuvo una participación del 18%, el rango de 46 a 55 años un 14% y el de 36 a 45 años un 10%.

La residencia del encuestado es un dato importante para una investigación, en este caso se encuestaron a 30 personas del área urbana, dando un 59%, mientras que en el área rural se tomó en cuenta a 21 personas, dando un 41% del total de encuestados.

En la pregunta 1, se cuestionó sobre si conocen el trabajo que realiza la Municipalidad de Ayutla. El resultado fue de un 76% que sí y de un 24% que no, de esta manera se entiende que la población ha visto algún trabajo municipal o ha observado alguna información sobre la Municipalidad y su alcalde.

En la pregunta 2 se tomó a consideración del entrevistado, la imagen que tiene de la municipalidad de Ayutla. El resultado fue de un 72% buena, un 22% regular y un 6% que mala. La población tiene una buena imagen de la municipalidad, debido a que como indican, en la administración del actual alcalde, ha habido cambios importantes

en el municipio como: Adoquinamientos y pavimentación de calles, seguridad, ornato, nuevo parque, nueva terminal y mejor prestación de servicios.

En la pregunta 3 se tomó en cuenta la atención al cliente que le brinda la Municipalidad a la población, en cuanto a los trabajadores de oficina, como los encargados de cobro y policías, el resultado fue de un 69% buena, un 29% regular y un 2% mala, se observa una buena atención a la población por parte de los trabajadores municipales, pues indicaban que los tratan amables, son cordiales o que los atienden bien.

El 82% de los encuestados indicaron que no se les dificultaba encontrar las oficinas de la Municipalidad, mientras que el 18% dijo que sí. Esto contrasta con otros resultados pues en las preguntas de donde se encontraban las oficinas de Comunicación Social y Acceso a la Información Pública, el 73% no sabía que existían o en donde se ubicaban, solamente el 27% sabía donde se ubicaban estas dependencias.

Este resultado nos indica que la población sabe dónde se ubica la Municipalidad y que por ese motivo relaciona la ubicación de todas las dependencias. Sin embargo no sabe indicar donde se encuentran la oficina de Comunicación social, pues se encuentra a un costado del Palacio Municipal.

A la pregunta: ¿Sabe usted cómo realizar los diferentes trámites de la Municipalidad?, un 49% de los encuestados dijo que no y un 51% que sí, sin embargo, al cuestionarlos sobre los trámites solo mencionaron sobre el pago de servicios y el ornato y no otros servicios municipales.

A la interrogante: ¿Conoce usted que proyectos ha realizado el Alcalde en lo que va del año? , un 55% dijo que si, mientras que el 45% adujo no saber algo que haya realizado este año el alcalde. En esta pregunta la mayoría recuerda cosas como adoquinamiento de calles.

En la pregunta específica de medios de comunicación: ¿Por cuál medio de comunicación se ha enterado de los trabajos municipales?, los resultados denotan que

la población observa en un 60% los trabajos municipales a través de la televisión, mientras que el segundo lugar se encuentra la radio con el 17%, la prensa escrita con un 11%, mientras que la página web y las redes sociales ocupan un 10%.

En esta pregunta también se tomó a consideración los nombres de los medios de comunicación. El resultado fue que en un 38% observan el canal 30 ATV, en un 18% canal 35 Señal Zero y en un 15% escuchan la Radio Laser. En los medios escritos en un 7% lo leen a través de Nuestro Diario.

En la pregunta ¿Qué medios de comunicación considera que serían los más adecuados para enterarse de lo que realiza la Municipalidad?, en un 47% los encuestados creen que la televisión es la mejor manera de enterarse de los trabajos municipales, la radio en un 22% y la prensa escrita en un 18%, demostrando que los medios tradicionales siguen siendo los de mejor aceptación entre la población ayutleca.

En las preguntas: ¿Conoce la existencia y ubicación de la Oficina de Acceso a la Información Pública de la Municipalidad de Ayutla? y ¿Conoce las funciones de la Oficina de Comunicación Social y Acceso a la Información Pública?, los encuestados en un 73% indicaron no saber dónde está, ni para qué sirven dichas oficinas, mientras que solo el 27% supo decir donde estaban ubicadas.

Sobre las funciones de estas dependencias, el 78% de la población indicó que no sabían para que servían dichas oficinas, mientras que el 22% tiene una idea escueta de cuáles son sus funciones.

Para la pregunta: ¿Sabe a dónde debe acudir para hablar personalmente con el Alcalde u algún otro funcionario de la Municipalidad?, un 61% dijo sí saber dónde ir para solicitar una cita con el alcalde, mientras que el 39% dijo que no.

Una importante pregunta sobre los números de teléfono de la Municipalidad, arroja resultados de que solo el 20% de los encuestados conoce y tiene los números telefónicos municipales, mientras el 80% no saben este dato.

**FODA****FORTALEZAS**

Buen ambiente laboral.

- ✓ Personal proactivo.
- ✓ Personal joven y dinámico.
- ✓ Personal contento y motivado.
- ✓ Buena comunicación entre el personal.
- ✓ Se cuenta con el apoyo municipal y de todas las dependencias.
- ✓ Se cuenta con equipo fotográfico y de video propio de la unidad.
- ✓ Se cuenta con equipo de cómputo propio de la unidad.
- ✓ Se cuenta con un espacio físico para realizar los trabajos.
- ✓ Buena relación con los medios de comunicación social locales.
- ✓ Buena coordinación de las diferentes actividades que se realizan.
- ✓ Tienen asignado un presupuesto para su funcionamiento.

**OPORTUNIDADES**

- ✓ Cuentan con recursos para desarrollar campañas publicitarias, educativas e informativas.
- ✓ Cuentan con los recursos para generar medios de información social.
- ✓ No tienen competencia por ser una dependencia municipal.
- ✓ Cuentan con capacidad para realizar las tareas que se le asignen.
- ✓ La población tiene buena imagen de la Municipalidad.
- ✓ La población observa los trabajos que realiza la Municipalidad.
- ✓ La población ha visto el cambio en la administración actual.
- ✓ La población tiene buena perspectiva de la atención al cliente.

**DEBILIDADES**

- ✓ Falta de capacitación al personal.
- ✓ Falta de experiencia en medios de comunicación social del personal.

- ✓ Falta de rotulación de las oficinas principales para acceso a la información.
- ✓ Poco conocimiento de la población sobre la ubicación de las oficinas.
- ✓ Poco conocimiento de la población sobre las funciones de las oficinas.
- ✓ Falta de campañas e información sobre educación hacia la población.
- ✓ Falta de archivo hemerográfico de la oficina.
- ✓ Falta de vehículos propios de la unidad para el transporte.

## **AMENAZAS**

- ✓ Falta de más recursos económicos, personal y equipo para realizar medios de comunicación social con fines municipales (radio, prensa y televisión).
- ✓ Falta de tiempo para organizar capacitaciones.
- ✓ Falta de interés de la población por la información municipal.
- ✓ Poco tiempo para ejecutar proyectos.
- ✓ Poco presupuesto para ejecutar proyectos. Indicadores de Éxito:
  - Existe disponibilidad tanto de los empleados de la Oficina de Comunicación Social, como del Alcalde Municipal de implementar nuevas herramientas de comunicación en la institución.
  - Existen recursos de cámaras fotográficas, cámaras de video, cañoneras, equipo de audio, computadoras e insumos propios de la Municipalidad para poder utilizarlos en las estrategias de comunicación.
  - Los 4 miembros de la Oficina de comunicación son jóvenes, proactivos, positivos y con muchas ganas de superación personal.
  - Se cuenta con una sede física en la Municipalidad para desarrollar capacitaciones o los materiales necesarios de las estrategias de comunicación.
  - Se cuenta con el apoyo de los medios de comunicación local para difundir materiales municipales.
  - Entre los recursos humanos se cuenta con la capacidad de gestión del epesista Rodrigo Méndez para traer talleristas o impartir cursos relacionados a fotografía, cine, géneros periodísticos, comunicación, y diseño gráfico.

## **Área Geográfica de Acción**

Las estrategias de comunicación se desarrollaron en la sede física de la Municipalidad de Ayutla, ubicada en la 2 Av. 4-10, zona 1 de la Ciudad Tecún Umán. Sin embargo, se tuvo un impacto en todo el municipio, a través de la práctica de lo aprendido y la socialización a los vecinos por los medios de comunicación locales y la ejecución de las campañas informativas.



## **CAPITULO II**

### **II. Informe:**

#### **“Fortalecimiento interno de las oficinas de Comunicación Social y Acceso a la Información Pública de la Municipalidad de Ayutla, San Marcos”**

El informe para el presente Trabajo de Graduación fue realizado por el estudiante Rodrigo Ezequiel Méndez Clemente, de la Carrera de Ciencias de la Comunicación Social, basado en una investigación metodológica y ejecución de estrategias de comunicación implementadas en la Municipalidad de Ayutla, San Marcos.

### **1 Objetivos:**

#### **1.1 Objetivo general**

- Exponer la metodología investigativa y las estrategias comunicacionales con las que se realizó las fases del Trabajo de Graduación, en las Oficinas de Comunicación Social y Acceso a la Información Pública de la Municipalidad de Ayutla, San Marcos.

#### **1.2 Objetivo específicos**

- Evidenciar el trabajo realizado en la realización del Trabajo de Graduación y sus diferentes pasos dentro del Método Científico.
- Demostrar las estrategias comunicacionales ejecutadas durante la realización del Trabajo de Graduación en dependencias de la municipalidad de Ayutla.
- Plantear soluciones a necesidades comunicacionales de las oficinas de Comunicación Social y Acceso a la Información Pública de la Municipalidad de Ayutla.

- Capacitar al personal de las oficinas en las ramas de fotografía, relaciones públicas, estrategias de comunicación, cine, locución, edición y otros temas relacionados a la comunicación social

## **2. Descripción General de la Unidad de Práctica:**

### **Descripción e historia de la municipalidad de Ayutla**

La sede del edificio municipal se encuentra ubicado en la 2 Av. 4-10, Zona 1 de la Ciudad Tecún Umán, Ayutla, San Marcos. Fue construido en el gobierno del presidente Ydigoras Fuentes de 1961 a 1963, los alcaldes encargados de ejecutar el proyecto fueron Alfonso Barrios y Danilo Andrade. El edificio municipal tuvo una ampliación que fue inaugurada el 31 de julio de 2004, en el gobierno municipal de Marco Hernández.

### **Historia de sus alcaldes:**

En 1,893 debido a que sus habitantes regresaron a su país de origen México, se despobló y perdió su calidad municipal y se integró como aldea del municipio de Catarina.

Ayutla fue reconocido nuevamente como municipio un 21 de febrero de 1,928, sin embargo no contaba con muchos habitantes, con el transcurso del tiempo y siguió su control en manos del ejército.

Según los registros de la Municipalidad de Ayutla, los alcaldes de este municipio iniciaron así: Julio Gálvez de León, de 1946 a 1948;; Higinio Barrios Morales, 1948-1950; Rafael M. Estrada, 1950-1952; Concepción R. Zavala, 1952-1954; Edgar Valladares L., 1954-1956; Arturo Mota Guzmán, 1956-1958; Humberto López Beltrán, 1958-1960; Alfonso Barrios, 1960-1962; Danilo Paz Andrade, 1962-1964; Alfonso Barrios, 1964-1966; Rodolfo Rodríguez, 1966-1968, Enrique Mérida, 1968-1970; Epifanio Pellecer, 1970- 1972; Federico Prillwitz, 1972-1974; Oliverio Andrade Monterroso, 1974-1976; Francisco Morfin, 1976-1980; Donato Rivera, 1980-1982; Edgar Leal, 1982-1985; Adolfo Ovalle, 1985-1988; Julio Girón, 1988-1990; Hugo

López, 1990-1993; Alfredo Maldonado, 1993-2000; Marco Hernández, 2000-2008 y Erik Salvador Súniga Rodríguez desde 2008 hasta la fecha.

### **Origen e historia del municipio de Ayutla, San Marcos**

Ayutla es un término castellanizado del vocablo Mam “Ayotlan”, que se traduce como “lugar propicio para la producción de ayotes”. Algunos investigadores derivan el nombre del vocablo náhuatl “Ayutl--aa”, que significa “lugar de tortugas”.

Este poblado de origen prehispánico lo conocían los Kichés como “Ayutekat” o “lugar acuoso de la costa de Petatayub”, era habitado por indígenas mexicanos que llegaron del Valle de México, empujados por la superioridad de la cultura Azteca.

Durante la Colonia fue Cabecera del Curato de Soconusco. En 1824 pasó a ser Aldea del Municipio de Mariscal, Soconusco, Centro América. Por arreglos limítrofes que se hicieron en 1883, durante la Administración del General Justo Rufino Barrios, pasó a ser municipio del departamento de San Marcos con la denominación de Puerto Fluvial de Ayutla.

En 1893, debido a que sus habitantes regresaron a su país de origen (México), se despobló perdiendo su calidad municipal e integrándose como aldea del Municipio de Catarina.

En 1928 se procede a repoblarlo con fuerzas militares y un penal para delincuentes menores reincidentes, creándose la Capitanía del Puerto Fluvial de Ayutla, que recobra su calidad municipal. Poco después llegaron los empleados de Aduanas y los Trabajadores de la International Railways of Centro América, IRCA, con lo que aumentó la población. En 1949, el lugar cobra fama por ser el lugar donde se gestó la revuelta del Doctor Adolfo Trangay, para derrocar al Gobierno del Doctor Juan José Arévalo Bermejo.

El 23 de febrero de 1960, por Decreto Presidencial, la cabecera municipal cambia de nombre por el de Ciudad Tecún Umán, conservándose el nombre geográfico del Municipio de Ayutla.

En 1974 se inaugura el Puente Internacional “Dr. Rodolfo Robles”, sobre el río Suchiate. Esta obra hace superpoblar a la región y constituye la puerta de ingreso del turismo de Norteamérica y de la constante emigración hacia los Estados Unidos, de salvadoreños, hondureños, nicaragüenses, entre otras nacionalidades.

### **Escudo del municipio**

Figura 1: Escudo municipal

El escudo del municipio está formado por los colores de la bandera de Ayutla: amarillo, blanco y verde. El amarillo simboliza la riqueza de recursos naturales que posee su territorio; el blanco, el espíritu pacífico de sus moradores; y el verde, la esperanza por un futuro mejor para la comunidad.

El símbolo central es la tortuga, que ha ido desapareciendo, ya que no es tan fácil encontrarlas en los ríos y áreas pantanosas. También es un símbolo del municipio porque algunos investigadores derivan su nombre del vocablo náhuatl: “Ayutl--aa”, que significa “lugar de tortugas”.

Otra de las versiones sobre el nombre del municipio, es el derivado del vocablo Mam: “Ayotlan”, que se traduce como “lugar propicio para la producción de ayotes”. En el escudo también podemos ver dos ayotes, en la parte superior.

### **Ubicación geográfica**

El municipio de Ayutla se encuentra a 81 kilómetros de la cabecera departamental de San Marcos y a 251 kilómetros de la ciudad Capital de Guatemala. Su extensión territorial es de 204 kilómetros cuadrados, con topografía plana, que se encuentran a

una altura de 22 metros sobre el nivel del mar. Sus colindancias son: al norte con los municipios de Malacatán y Catarina, San Marcos; al oriente, con Pajapita, San Marcos; al sur con Ocosingo, San Marcos y al poniente, con Ciudad Hidalgo, Chiapas, México.

### **División política y área geográfica de cobertura**

Para su debida administración, el municipio se divide en dos áreas: la urbana, que comprende el centro de la ciudad de Tecún Umán y consta de tres zonas, con sus respectivas colonias, barrios, caseríos, asentamientos, etc.

El área rural comprende el resto del municipio, identificando las aldeas, caseríos, cantones, barrios, haciendas, fincas, lotificaciones, urbanizaciones Post San, asentamientos y comunidades agrarias.

### **Institución**

- ✓ Nombre del Municipio: Ayutla
- ✓ Cabecera Municipal: Ciudad de Tecún Umán
- ✓ Departamento al que pertenece: San Marcos

### **Miembros del Concejo Municipal de Ayutla, San Marcos Periodo Municipal 2012-2015**

| <b>PUESTO</b>      | <b>NOMBRE</b>                       |
|--------------------|-------------------------------------|
| Alcalde Municipal: | Erik Suñiga Rodríguez               |
| Concejal Primero:  | Eustaquio Rubén Méndez de León      |
| Concejal Segundo:  | Alberto Jesús Méndez Robles         |
| Concejal Tercero:  | Karina Paola Escobar Maldonado      |
| Concejal Cuarto:   | Carlos Manfredo Fuentes Tul         |
| Concejal Quinto:   | América Ernestina Martínez Taracena |

## **Departamentos o dependencias de la institución:**

### **Alcaldía Municipal**

Su función es dirigir y administrar de manera equitativa los recursos asignados al municipio, velar por el bienestar de toda la población a través de la prestación de servicios de calidad como seguridad, infraestructura, educación, cultura y salud.

### **Los Consejos Comunitario de Desarrollo, COCODES**

Los Consejos Comunitario de Desarrollo, COCODES, se integran con todos los miembros de una comunidad reunidos en Asamblea Comunitaria. Dentro de ella se nombra a un órgano de coordinación, que es el representante de la comunidad que dirige el trabajo de planificación de desarrollo comunitario y representa a la comunidad ante otras organizaciones en el Sistema Nacional de Concejos.

### **El Concejo Municipal de Desarrollo COMUDE**

El Concejo Municipal de Desarrollo es la estructura base para el funcionamiento del Sistema de Concejos de Desarrollo.

### **Secretaría Municipal**

Esta dependencia tiene como principal función facilitar la gestión administrativa de la Municipalidad, mediante la participación en actividades del Concejo Municipal y su relación a la Alcaldía.

### **Tesorería Municipal**

Sus funciones se basan en la administración de los recursos financieros del municipio, de acuerdo con las normas y procedimientos legales.

## **Catastro Municipal**

Es el encargado del control de recaudación del Impuesto Único sobre inmuebles (IUSI) y lo relacionado a mediación y evalúo de los terrenos; asimismo proporcionar la información al público sobre direcciones del municipio (rurales y urbanas).

## **Juzgado de Asuntos Municipales**

Ejerce orden y resuelve sobre todos los asuntos que afectan al municipio, entre estos el boleto de ornato, control de comercio informal y orden municipal.

## **Dirección Municipal de Planificación**

Su función es promover, planificar y coordinar los proyectos que ayudan al desarrollo del municipio.

## **Jefatura de Personal de Campo**

Programa y coordina los trabajos de mantenimiento de los servicios municipales.

## **Policía Municipal**

Su función es mantener el orden, la seguridad y moral pública. Es debidamente regulada por las leyes de la República y en las ordenanzas, reglamentos, acuerdos resoluciones y demás disposiciones emitidas por el Concejo Municipal.

La Policía Municipal atiende a la población las 24 horas del día. Cuentan con 30 elementos, 2 vehículos auto patrullas, motos todo terreno y pistolas 9 milímetros.

## **Departamento de Electricidad Municipal**

Atiende las necesidades de la población en lo relacionado al mantenimiento de alumbrado público municipal.

## **Biblioteca Municipal**

Apoya a los y las estudiantes de los diferentes niveles educativos con material de investigación, libros, revistas y periódicos, además del acceso web en computadoras.

## **Oficina Municipal de la Mujer**

Es la encargada de coordinar los trabajos de capacitación y desarrollo de mujeres lideresas del municipio. También cuentan con un técnico que se encarga de ver el programa de niños en desnutrición, a los cuales se les brinda bolsas nutricionales, chequeos médicos cada mes y se capacita a las madres sobre higiene, educación y crianza de niños.

Es coordinada por Jesica Suñiga, esposa del alcalde, quien se encarga de velar por el buen funcionamiento de la dependencia y coordinar otro tipo de apoyos como ayudas económicas, sillas de ruedas y bastones para personas discapacitadas.

## **Oficina de Comunicación Social**

Difunde y da a conocer las actividades, proyectos y programas sociales de la Municipalidad de Ayutla. También se encarga de cubrir las actividades culturales, deportivas y sociales relacionadas con la entidad edil.

En la unidad trabajan cuatro personas: un encargado de video, un encargado de fotografía y redes sociales, un encargado de sonido y un auxiliar de comunicación.

Como oficina de comunicación, poseen equipo de fotografía y video profesional, además de contar con sistemas de cómputo para edición y difusión en las redes sociales.

Para difundir los trabajos municipales realizan un noticiero llamado “Difusión Municipal”, que es transmitido en todos los canales locales los martes por la noche.



### **Oficina del Call Center**

Su función es ser enlace entre los vecinos con instituciones como los Bomberos Voluntarios, Cruz Roja, Policía Nacional Civil, Policía Municipal, Policía Municipal de Tránsito y todas las dependencias de la Municipalidad.

También se atienden y conectan a personas migrantes con instituciones como la Casa del Migrante, además de los consulados. El número telefónico de atención es: 77766739.

### **Policía Municipal de Tránsito**

Su destino es regular el orden vehicular en las calles y avenidas del casco urbano, así como en las áreas rurales del municipio. En horas pico resuelven problemas de los ingresos de los vehículos a las fincas del municipio.

En la unidad trabajan 32 personas y entre sus equipos tienen motocicletas, conos, toneles, señalizaciones, cintas de precaución, alcoholímetros y velocímetros.

### **Monitoreo de Cámaras de Seguridad:**

Se encarga de velar por la seguridad del municipio y el orden vial. Es una dependencia de la Policía Municipal de Tránsito, encargada de la prevención a través de la vigilancia las 24 horas del día por medio de las cámaras de seguridad.

Su personal está integrado por nueve operadores y un encargado; trabajan en dos turnos para cubrir las 24 horas de los 365 días del año. Hasta el momento tienen instaladas 27 cámaras en el casco urbano del municipio y existe un proyecto para poder colocar 36 aparatos más.

## **Recursos Humanos**

Su función es administrar de la mejor manera el recurso humano municipal. Esta dirección trabaja directamente con el personal, elaborando contratos, planillas presupuestadas, prestación de servicios técnicos y profesionales.

Actualmente, la Municipalidad tiene 270 empleados en todas sus dependencias. La Dirección de Recursos Humanos también es la encargada de planificar reuniones periódicas de todo el personal y reuniones semanales de los jefes de áreas.

## **Oficina Comisión Municipal de la Cultura**

Es la encargada de organizar las actividades culturales del municipio, entre estas los concursos de declamación, canción guatemalteca, bailasen marimba. También es la encargada de coordinar las actividades del ballet folklórico Ayutleco, la escuela de marimba y la escuela de dibujo.

Otra de sus funciones es organizar el concurso de belleza de Señorita Ayutla y ayudar en los otros eventos de belleza. Otra de sus atribuciones es coordinar los desfiles de la feria, desfiles de septiembre y algunas actividades religiosas.

## **Recepción**

Es la dependencia encargada de brindar información a los vecinos sobre la ubicación y funciones de las diferentes dependencias del Palacio Municipal, con el fin de agilizar sus trámites. También controlan la entrada y salida del personal municipal.

En esta dependencia laboran dos empleadas en turnos de mañana y tarde, quienes reciben alrededor de 100 consultas diarias, entre las que destacan el pago de ornato, puestos de mercado y pago de IUSI.

## **Misión**

"Promover los planes y proyectos que Ayutla requiere para el desarrollo sustentable y el fortalecimiento de sus valores sociales, económicos, culturales, sobre la base de la participación ciudadana con un criterio amplio y futurista de lo que el municipio necesita para impulsar el nivel de vida de sus habitantes".

## **Visión**

"En una sociedad cambiante y protagonista de las facilidades y retos de la vida moderna, un municipio con todos los satisfactores básicos de infraestructura, seguridad y equipamiento urbano; con un sistema de participación ciudadana que permita la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres, priorizando el desarrollo humano en igualdad de condiciones y una política de transparencia en el gasto público y en la gestión municipal para mejorar la calidad de vida de todos los que viven allí".

## **Filosofía**

"Rescatar a la Municipalidad del atraso y el abandono con una adecuada depuración del personal, poniendo en práctica medidas de control en la captación de los fondos, capacitación al personal para dar un mejor servicio y atención, y distribución adecuada de los servicios que se prestan a la población, además reforzar el poder local a través de la participación de los distintos grupos y comités organizados del municipio".

## **Integración y alianzas estratégicas de la Municipalidad de Ayutla**

### **Centros Municipales de Capacitación Humana**

Apoyo en capacitación de personas, en especial mujeres, en temas como manualidades y cocina. Cuentan con dos maestras especializadas que facilitan talleres y capacitaciones periódicas en el municipio.

### **Asociación Nacional de Municipalidades de la República de Guatemala –ANAM-**

Ayuda a la construcción del desarrollo, fortalecimiento y modernización de las municipalidades del país a través de apoyo, capacitación y respaldo.

### **Ministerio de Gobernación**

Este Ministerio coordina, a través de la Policía Nacional Civil y la Policía Municipal, la seguridad del municipio. Con esta alianza estratégica se ha podido velar por el cumplimiento de la Constitución Política de Guatemala en cuanto a seguridad y la correcta aplicación de la Justicia.

### **3. Informe de las Estrategias Comunicacionales Relevantes**

Con base al diagnóstico realizado para el Trabajo de Graduación en la Municipalidad de Ayutla y con apoyo de las oficinas de Comunicación Social y Acceso a la Información Pública, se propuso la creación de estrategias de comunicación que ayuden al “Fortalecimiento Interno de las Oficinas de Comunicación Social y Acceso a la Información Pública de la Municipalidad de Ayutla, San Marcos”.

A través de la investigación se verificó que la Municipalidad de Ayutla cuenta con los insumos necesarios para tomar acciones como campañas institucionales para dar a conocer dichas oficinas en los medios de comunicación locales. Es por eso que una de las acciones fue la elaboración de un spot institucional para televisión que describió la ubicación y funciones de la Oficina de Comunicación Social con imágenes de apoyo. El spot fue transmitido en los canales de cable local en los horarios pico de televidentes.

El fortalecimiento interno tuvo como fin crear estrategias comunicacionales que ayudaron a tener una clara idea de la ubicación de las dependencias encargadas de la comunicación social de la municipalidad. Es por eso que se diseñaron, aprobaron y colocaron rotuladores institucionales hechos con vinil y lamina para que la población ubicara fácilmente las oficinas de Comunicación Social, Call Center y Acceso a la Información Pública.

Por otra parte se creó una estrategia de comunicación para difundir los números telefónicos de la Municipalidad, debido a que en las encuestas realizadas se determinó que el 80% de la población no conoce los números telefónicos del Call Center. Se diseñaron, aprobaron y distribuyeron stickers pequeños con la información de los números telefónicos de la institución, en la que la población puede hacer consultas municipales, denuncias, atención de dudas y emergencias.

Se realizaron capacitaciones para mejorar en el campo profesional las funciones de los empleados de la oficina de Comunicación Social. Los talleres estuvieron divididos en dos etapas, un primero de fotografía y cine por el epesista Rodrigo Méndez y el

segundo a cargo de dos licenciados en Ciencias de la Comunicación en temas de Relaciones Públicas, etiqueta y diseño gráfico.

### **Público Objetivo:**

El proyecto de comunicación estratégica que se aplicó en la Municipalidad de Ayutla, sirvió para fortalecer la comunicación e información que la Unidad de Comunicación Social brinda a la población del municipio.

El público objetivo es el personal que labora en la dependencia de Comunicación Social de la Municipalidad de Ayutla, pues son los encargados de la imagen, información e identidad de la comuna.

Si se logra capacitar a este personal en temas como comunicación, géneros periodísticos, semiología, fotografía, cine, edición, locución, comunicados de prensa y redes sociales, la población también se beneficiará percibiendo una mejor información y eficiencia en la Municipalidad.

También se buscó a este público objetivo para que puedan optimizar recursos económicos, humanos y de equipo con los que cuenta la dependencia de Comunicación Social en la Municipalidad de Ayutla.

### **3.2 Definición del problema:**

Durante la fase de diagnóstico del Trabajo de Graduación, realizada en la Municipalidad de Ayutla, San Marcos, se detectaron los siguientes problemas:

#### **Desconocimiento de la ubicación de las oficinas municipales**

Las encuestas realizadas como parte de la investigación del Trabajo de Graduación, demostraron que el 73% de la población no conoce la existencia, ubicación y funciones de la Oficina de Comunicación social y Acceso a la Información Pública, por lo que no las utilizan para buscar información o para consultar sobre sus funciones.

**Deficiencia comunicacional por falta de rotuladores en las oficinas:**

Existe falta de orientación por medio de rotuladores que indiquen el lugar para realizar los diferentes trámites municipales, debido a que las dependencias no están debidamente identificadas. Esto crea confusión en los vecinos que llegan a la Municipalidad por algún trámite o necesidad.

**Falta de preparación académica:**

Existen debilidades en la oficina de Comunicación Social al no tener personal con estudios académicos en la materia y con poca capacitación sobre temas relacionados a la Comunicación Social.

**Falta de manual de funciones:**

La oficina de Comunicación Social no cuenta con un Manual de Funciones impreso, en donde se detallen las funciones de los empleados de dicha dependencia municipal. Por lo que los empleados de la dependencia no saben en si cuales son los trabajos que deben realizar como encargados de las áreas de fotografía, video, edición y redes sociales.

**Falta de optimización de equipos:**

Los recursos y equipos entre cámara fotográficas y de video, además de equipo de cómputo, no son optimizados por falta de conocimiento sobre su utilización y capacitación para su manejo.

**Redes sociales no se encuentran activas:**

Las redes sociales de la Municipalidad de Ayutla entre estos la Fanspage: "Muni Ayutla" el canal de Youtube: "Muniayutla" y la página web: [www.muniayutla.com](http://www.muniayutla.com), no se encuentran actualizados por lo que es necesario una renovación de sus diseños y una actualización permanente de sus publicaciones.

### 3.3 Justificación

En el último paso para convertirse en un profesional de las Ciencias de la Comunicación, es importante aplicar los conocimientos adquiridos durante los años de estudios. El método ideal para ello es la investigación de un Trabajo de Graduación realizado en una Unidad de Práctica elegida, ya que con nuestra investigación podemos contribuir al desarrollo humano y social de Guatemala.

Durante la documentación del Trabajo de Graduación, basado en el Ejercicio Profesional Supervisado, EPS, realizado en la Municipalidad de Ayutla, San Marcos, se verificó la importancia que tienen en las municipalidades de Guatemala las oficinas de Comunicación Social y Acceso a la Información Pública. Estas dependencias son las encargadas de cubrir y difundir por medios tradicionales y alternativos, todas las actividades realizadas por las entidades ediles dentro de su jurisdicción, buscando la transparencia que exige la Ley de Libre Acceso a la Información Pública con los fondos de instituciones del Estado.

Además, se comprobó que a pesar de que son pocas las municipalidades que toman en cuenta su imagen, relaciones públicas y comunicación social, existen otras como la Municipalidad de Ayutla, donde se les brinda equipo para producción de materiales comunicacionales, espacio físico, presupuesto y contratación de encargados.

No obstante, surgen otros problemas, como el personal poco preparado para asumir su papel de comunicadores sociales, por lo que se hizo necesario un plan de intervención, llamado “Fortalecimiento Interno de las Oficinas de Comunicación Social y Acceso a la Información Pública de la Municipalidad de Ayutla, San Marcos”; para contribuir a base de estrategias de comunicación el mejoramiento de la imagen de la entidad edil.

El proyecto de intervención fue enfocado en que las estrategias ejecutadas funcionaran de manera práctica y oportuna a mejorar la comunicación entre los vecinos y la municipalidad de Ayutla.



### 3.4 Objetivos Específicos:

- Fortalecer la Oficina de Comunicación Social de la Municipalidad de Ayutla, a través de capacitaciones, campañas de comunicación social, y rotulador que ayuden a dar un mejor servicio de comunicación e información a los vecinos y que les sirva para que la oficina sea reconocida en el municipio de Ayutla, San Marcos.
- Realizar talleres y capacitaciones al personal de la Oficina de Comunicación Social de la Municipalidad de Ayutla, en temas de comunicación, fotografía, géneros periodísticos, cine, diagramación y diseño gráfico.
- Diseñar spots televisivos y trífolios que informen sobre las funciones de la Oficina de Comunicación social y Acceso a la Información Pública, que sean difundidos en los diferentes medios de comunicación locales.
- Identificar la Oficina de Comunicación Social y las diferentes subdependencias de Call Center, Video, Audio, Redes Sociales y Acceso a la Información Pública.
- Comprobar la efectividad de las acciones realizadas como talleres y capacitaciones al personal de la Oficina de Comunicación Social de la Municipalidad de Ayutla, en temas de comunicación, fotografía, géneros periodísticos, cine, diagramación y diseño gráfico.
- Evaluar los resultados de los spots televisivos y trífolios que informaron sobre las funciones de la Oficina de Comunicación social y Acceso a la Información Pública y que fueron difundidos en los diferentes medios de comunicación locales.
- Verificar la efectividad de la rotulación a la Oficina de Comunicación Social y las diferentes subdependencias de Call Center, Video, Audio, Redes Sociales y Acceso a la Información Pública.
- Comprobar el crecimiento de seguidores en las redes sociales como la fanspage oficial de la "Muni Ayutla" y el perfil de videos de Youtube.

### **3.5 Materiales y métodos:**

En la ejecución de las estrategias de comunicación se utilizaron diferentes materiales y métodos para poder cumplir con los objetivos de la investigación, los cuales fueron:

#### **Productos Impresos:**

Elaboración de material para rotular la fachada del edificio de las oficinas de Comunicación Social, Acceso a la Información Pública y Call Center de la Municipalidad de Ayutla.

Elaboración de material para rotular las subdivisiones de la Oficina de Comunicación Social de la municipalidad.

Elaboración de un tríptico sobre las funciones de las oficinas de Comunicación social, Acceso a la Información Pública y Call Center

Elaboración de stickers con los números del Call Center y la municipalidad para entregarle a los vecinos en el Call Center o actividades municipales.

#### **Productos de Video:**

Elaboración de spots para campaña televisiva sobre la ubicación y funciones de la Oficina de Comunicación Social de la Municipalidad de Ayutla y que fueron transmitidos en horarios pico en los canales de televisión local.

#### **Productos Multimedia:**

Presentaciones en power point para las capacitaciones y talleres que se realizaron durante la etapa de inducción al personal de la Oficina de Comunicación Social.

#### **Talleres y capacitaciones:**

Talleres y capacitaciones tanto teóricas como prácticas en fotografía, cine, relaciones públicas y etiqueta realizadas por licenciados en ciencias de la comunicación y el periodista.

**Financiamiento:**

El financiamiento del proyecto estuvo a cargo de Rodrigo Méndez y la Municipalidad de Ayutla, quien colaboró con la impresión de los materiales en vinilica utilizados en la ejecución del plan de intervención.

**Beneficiarios:**

Los beneficiados directos fueron los empleados de las Oficinas de Comunicación Social y Acceso a la Información Pública, pues adquirieron mejor proyección ante los vecinos del municipio.

**3.6 Presentación y discusión de resultados:**

**Actividad: Identificación del edificio de las Oficinas de Comunicación Social, Acceso a la Información Pública y Call Center.**

**Objetivo de la actividad específica:** Rotular con manta vinílica la entrada del edificio que alberga las 3 oficinas para que la población sepa la existencia y ubicación de estas dependencias de la municipalidad de Ayutla.

**Público Objetivo:**

Empleados municipales, visitantes, turistas y vecinos del municipio.

**Medio utilizado:**

Impresión en vinílica medidas 80cm por 2 metros.

**Áreas Geográficas de impacto:**

Municipalidad de Ayutla, San Marcos.

**Presupuesto invertido en esta acción:**

Q.300.00

**Resultado:**

Las personas visitantes al lugar lograron ubicar adecuadamente para qué sirve el edificio que alberga las oficinas de Comunicación Social, Acceso a la Información Pública y Call Center.

**Actividad: Rotuladores de las Oficinas de Comunicación Social, Acceso a la Información Pública y Call Center.**

**Objetivo de la actividad específica:** Elaborar, imprimir y colocar rótulos de las subdependencias de Comunicación Social, para que los visitantes los identifiquen dentro del edificio y así brindar un mejor servicio.

**Público Objetivo:**

Empleados Municipales, visitantes, turistas y vecinos del municipio.

**Medio utilizado:**

4 Impresiones en vinilica medidas 22cm por 40cm

**Áreas Geográficas de impacto:**

Municipalidad de Ayutla, San Marcos.

**Presupuesto invertido en esta acción:**

Q.200.00

**Resultado:**

Las personas visitantes al lugar al leer los rótulos de Comunicación Social, Acceso a la Información Pública y Call Center, identificaron cada uno de los escritorios y el personal que trabaja en el lugar.

**Actividad: Renovación de los imatipos de Oficina de Comunicación Social y Acceso a la Información Pública.**

**Objetivo de la actividad específica:** Elaborar los nuevos imatipos de las oficinas de Comunicación Social y Acceso a la Información Pública, para que el personal de estas dependencias lo utilicen como imagen institucional de sus dependencias y de la Municipalidad de Ayutla, San Marcos.

**Público Objetivo:**

Empleados Municipales, visitantes, turistas y vecinos del municipio.

**Medio utilizado:**

Diseño gráfico en computadora

**Áreas Geográficas de impacto:**

Municipalidad de Ayutla, San Marcos.

**Presupuesto invertido en esta acción:**

Q.400.00

**Resultado:**

Fue presentado ante el asesor municipal y el encargado de la Oficina de Comunicación Social y Acceso a la Información Pública.

Fue aprobado para poder empezar a utilizarse como imagen institucional de las dependencias.

**Actividad: Elaboración de trifoliales sobre las funciones de las oficinas de Comunicación social, Acceso a la Información Pública y Call Center.**

**Objetivo de la actividad específica:** Elaborar, imprimir y entregar trifoliales informativos sobre las funciones de estas dependencias con el objetivo de que los visitantes sepan para qué sirven y lo que hacen en la Municipalidad de Ayutla.

**Público Objetivo:**

Empleados municipales, visitantes, turistas y vecinos del municipio.

**Medio utilizado:**

100 trifoliales a full color

**Áreas Geográficas de impacto:**

Municipalidad de Ayutla, San Marcos.

**Presupuesto invertido en esta acción:**

Q.200.00

**Resultado:**

Al llegar a las oficinas y plantear sus dudas, las personas recibieron un trifoliales para que al leerlos, pudieron saber para qué sirven y que hacen dentro de la municipalidad.

Según las encuestas realizadas en su mayoría la población no sabía la existencia y para qué sirven las Oficinas de Comunicación Social, Acceso a la Información Pública y Call Center.

**Actividad: Elaboración de stickers informativos con los números del Call Center y la municipalidad de Ayutla.**

**Objetivo de la actividad específica:** Elaborar, imprimir y entregar stickers para informar los números de teléfonos del Call Center de la Municipalidad de Ayutla y que la población pueda hacer sus consultas, quejas o solicitudes.

**Público Objetivo:**

Empleados municipales, visitantes, turistas y vecinos del municipio.

**Medio utilizado:**

300 stickers a full color en vinil.

**Áreas Geográficas de impacto:**

Municipio de Ayutla, San Marcos.

**Presupuesto invertido en esta acción:**

Q.600.00

**Resultado:**

Las personas al llegar a las oficinas se les entregó un sticker para que lo pegaran en la puerta de su casa. También se coordinó para que el personal de Call Center entregara stickers en puntos estratégicos y finalmente, se realizó en el Noticiero Municipal una entrevista al personal de Call Center para informar a la población sobre sus funciones y los números telefónicos.

Esta estrategia de comunicación fue realizada debido a que la población en las encuestas menciona en un 80% que no conocía los números telefónicos de la Municipalidad de Ayutla.

Ver figura: 44

**Actividad: Capacitaciones al personal de la Oficina de Comunicación Social y Acceso a la Información Pública.**

**Objetivo de la actividad específica:** Capacitar al personal de la Oficina de Comunicación Social y Call Center en ramas como Relaciones Públicas, estrategias de comunicación, locución, diseño gráfico, Fotografía, Redacción e introducción a la Producción de Cine.

**Público Objetivo:**

Empleados Municipales.

**Medio utilizado:**

Capacitaciones.

**Áreas Geográficas de impacto:**

Municipalidad de Ayutla, San Marcos.

**Presupuesto invertido en esta acción:**

Q.2,000.00

**Resultado:**

El Personal de la Municipalidad de Ayutla recibió la capacitación de 2 licenciados en Ciencias de la Comunicación los temas: Relaciones Públicas, Estrategias de comunicación, locución y diseño gráfico, además de 2 charlas por el epesista Rodrigo Méndez en temas como la Comunicación, Fotoperiodismo y producción de Cine y Televisión.

Con esta acción el personal adquirió conocimientos que ayudarán a realizar mejor su trabajo en la dependencia que tienen a cargo y podrán brindar un mejor servicio de imagen, comunicación e información a la población.



**Actividad: Producción de spot para campaña televisiva**

**Objetivo de la actividad específica:** Dar a la población en general la ubicación, funciones y trabajos que realizan las oficinas de Comunicación Social y Acceso a la Información Pública

**Público Objetivo:**

Población del municipio de Ayutla, San Marcos

**Medio utilizado:**

Video transmitido en los canales de televisión local.

**Áreas Geográficas de impacto:**

Municipio de Ayutla, San Marcos.

**Presupuesto invertido en esta acción:**

Q. 500.00

**Resultado:**

La población accede, según la encuesta, en un 60% a la televisión como medio para informarse sobre asuntos municipales. Esto en un horario a partir de las 7 de la noche, por lo que se pidió pautarlo estratégicamente una o 2 veces en este horario para que los televidentes se enterarán de la existencia de tan importantes dependencias municipales.

#### **4. Conclusiones:**

Al finalizar el presente Trabajo de Graduación basado en el Ejercicio Profesional Supervisado, realizado en la Municipalidad de Ayutla, San Marcos, se concluyó durante la observación y diagnóstico, que la institución cuenta con los recursos humanos y el equipo técnico adecuado para generar productos comunicacionales de calidad, por lo que es necesario capacitar constantemente al personal.

Las encuestas revelaron que existe una buena aceptación de los vecinos hacia la imagen, proyección social, atención al cliente y ejes de trabajo de la Municipalidad de Ayutla y su alcalde Erik Suñiga; sin embargo, es necesario a través de la comunicación seguir manteniendo los niveles de aceptación del trabajo edil.

Un 80% de la población no sabe la existencia, ubicación, ni funciones de las oficinas de Comunicación Social y Acceso a la Información Pública, es necesario constantemente generar productos comunicacionales que proyecten estas unidades ediles ante los vecinos. También es importante generar campañas publicitarias de todas las dependencias municipales, como una manera de educar a la población sobre lo que realiza cada una de ellas.

La población indicó que se informa a través de la televisión sobre las noticias municipales, por lo tanto debe existir el compromiso de generar productos comunicacionales de alta calidad y que brinden la información que desean los vecinos.

Se identificó plenamente las oficinas ubicadas dentro del edificio anexo a la Municipalidad de Ayutla, donde se encuentran: Comunicación Social, Acceso a la Información Pública, Call Center y monitoreo de Cámaras, por lo que la población ahora puede identificar cual es cada una de las dependencias y así

poder brindarle un mejor servicio. No Obstante es necesario continuar identificando las demás unidades que no se encuentran rotuladas dentro del edificio municipal.

Concluí también que existen otras dificultades en las oficinas de Comunicación Social y Acceso a la Información Pública, como falta de transporte propio para movilizar el equipo y las coberturas municipales, falta de un espacio físico aclimatado que ayude a preservar los equipos de video, cómputo y fotografía.

También la falta de noción por aprender y capacitarse de algunos de los empleados municipales de estas dependencias, por lo que se espera un esfuerzo conjunto de los jefes de las unidades para poder continuarlos capacitando por lo menos una vez al año.

## **5. Recomendaciones:**

Con base en el Trabajo de Graduación, basado en el diagnóstico y el plan de intervención del presente Trabajo de Graduación, se recomienda lo siguiente:

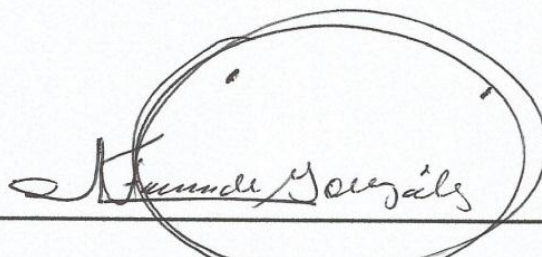
1. Continuar capacitando al personal en temas relacionados a la Comunicación Social, para que a pesar de no contar con estudios académicos, cada vez sea mejor el trabajo que realizan los empleados de estas dependencias.

Generar productos comunicacionales de mejor calidad y creatividad que vayan destinados para el público que busca información municipal, además de contribuir con materiales que eduquen sobre las dependencias, funciones y atribuciones de la Municipalidad de Ayutla.

2. Realizar constantemente reuniones entre el personal, para solventar la organización de los eventos, deficiencias y algunos problemas detectados durante la realización de actividades municipales.
3. Atribuir, a través de un manual de funciones, los trabajos que debe realizar cada uno de los empleados municipales de las oficinas de Comunicación Social y Acceso a la Información Pública.
4. Mantener la importancia que se le ha dado a la página web y redes sociales debido a la gran demanda en estos tiempos de los jóvenes y adultos por los medios de comunicación alternativos.
5. Tomar en cuenta las otras necesidades de las oficinas como transporte para movilizar equipo y para las coberturas municipales, cuarto acimatado para preservar el equipo y la motivación para que el personal desee superarse y aprender cada día más.

## 6. Referencias bibliográficas:

1. Cabrera Navas, O. R. (2010). *Manual para establecer Oficina de Comunicación Social en las Municipalidades*. (Tesis inédita Licenciatura Ciencias de la Comunicación), Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala, GT.:
2. Escobar Fuentes, B. M. (2011). *Estrategia para el fortalecimiento de la comunicación institucional de la Agencia de Noticias a favor de la niñez y la adolescencia, "La Nana"*. Guatemala, GT.:
3. Guatemala. Congreso de la República. (2002) *Código Municipal – Decreto 12-2002*, GT.:
4. Valle, M. Á. (2013) *Monografía del Municipio de Ayutla*. Ayutla, San Marcos, GT.:
5. Velásquez, M. L. (2001). *Diagnóstico Socioeconómico, Potencialidades Productivas y Propuestas de Inversión del Municipio de Ayutla, Departamento de San Marcos*. Guatemala, GT.:



**Vo. Bo. Lcda. Ana Teresa de González**

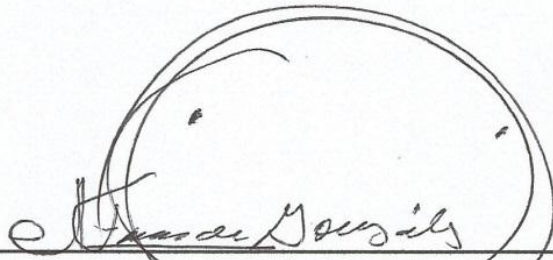
**Bibliotecaria CUNSUROC.**





## 7. E-grafía:

1. Ministerio de Finanzas de Guatemala. *Comunicación Social Manual de Descripciones de Puestos*. Recuperado de: 11 de marzo de 2014.  
[http://www.minfin.gob.gt/laip\\_mfp/docs/item6a\\_dcs.pdf](http://www.minfin.gob.gt/laip_mfp/docs/item6a_dcs.pdf)
2. Municipalidad de Guatemala. *Funciones de la Oficina de Comunicación Social, Municipalidad de Guatemala*. Recuperado de: 11 de marzo de 2014.  
<http://especiales.muniguatemala.com/udi/>
3. Transparencia Estado de México. *Manual de Procedimientos de la Unidad de Comunicación Social*. Recuperado de: 11 de marzo de 2014.  
<http://transparencia.edomex.gob.mx>

  
Vo. Bo. Lcda. Ana Teresa de González  
Bibliotecaria CUNSUROC.



## **8. Anexos**

## 8.1 Escudo de la Municipalidad de Ayutla.


Figura 1






## 8.2 Ejemplo de encuesta:

Figura 2



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**CENTRO UNIVERSITARIO DE SUR OCCIDENTE –CUNSUROC–**  
**ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**



**ENCUESTA:**  
***Comunicación entre la Municipalidad de Ayutla y la población del municipio.***

A continuación se le presentan una serie de preguntas con la finalidad de establecer qué tipo de comunicación existe entre la población y la Municipalidad de Ayutla, San Marcos. Los resultados serán utilizados para una investigación académica. Se ruega responder objetivamente. Marque con una “x” o complete según corresponda.

**Sexo:** ☐ Femenino ☐ Masculino    **Estado civil:** ☐ Soltero ☐ Casado ☐ Unido ☐ Viudo

**Edad:** ☐ 15-25 ☐ 26-35 ☐ 36-45 ☐ 46-55 ☐ 56-65 o más

**Nivel Educativo:** ☐ Primaria ☐ Secundaria ☐ Diversificado ☐ Universitario

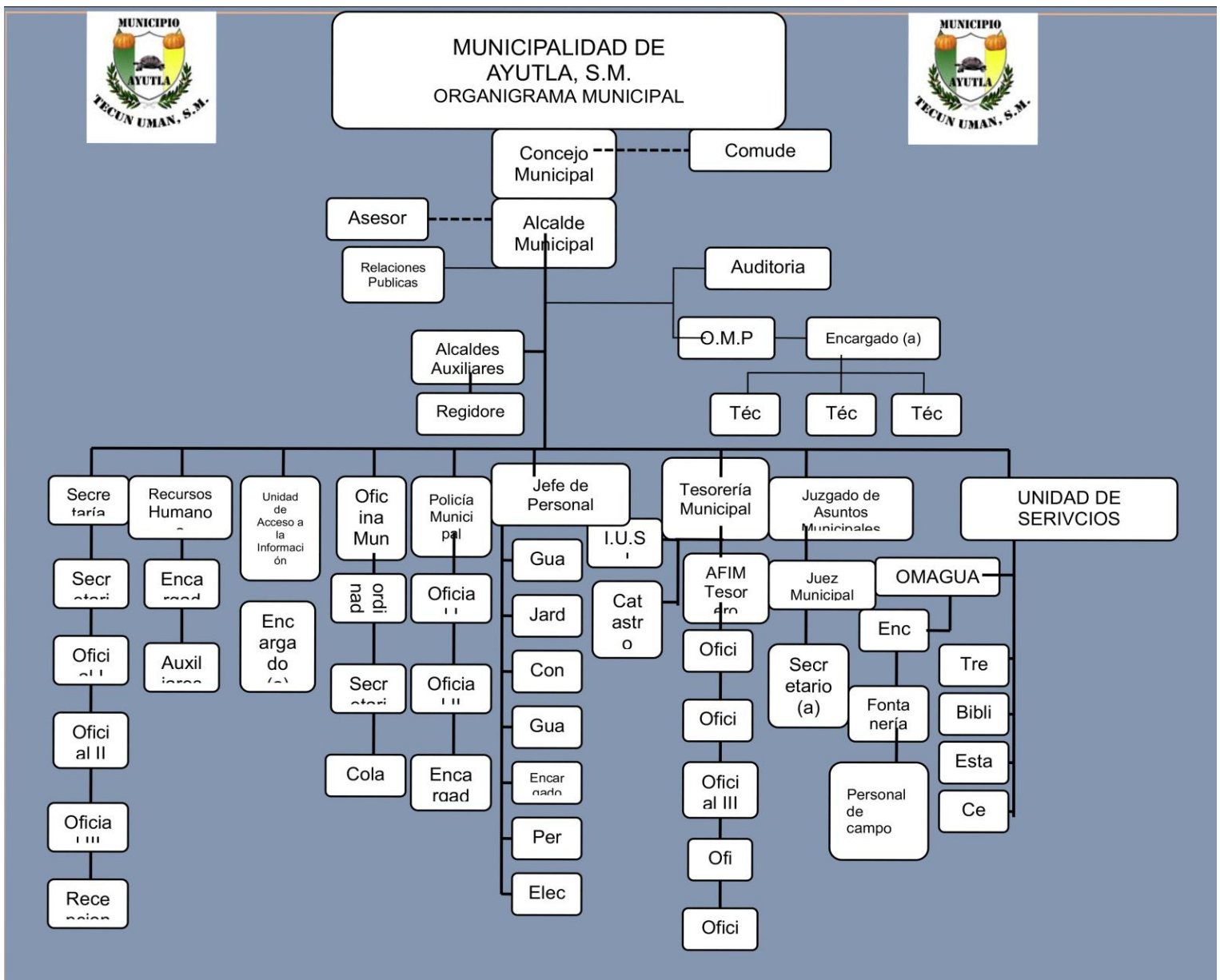
**Residencia:** ☐ Casco urbano ☐ Área rural    **Profesión u oficio:** \_\_\_\_\_

1. ¿Conoce usted los trabajos que realiza la Municipalidad de Ayutla?  
 1. ☐ Sí    2. ☐ No
2. ¿Qué imagen tiene usted de la municipalidad de Ayutla?  
 1. ☐ Buena    2. ☐ Regular    3. ☐ Mala  
 Porqué:  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_
3. ¿Cómo calificaría la atención al cliente por parte de los trabajadores de la Municipalidad?  
 1. ☐ Buena    2. ☐ Regular    3. ☐ Mala  
 Porqué:  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_
4. ¿Se le dificulta encontrar las oficinas de las distintas dependencias de la Municipalidad cuando usted llega a realizar cualquier trámite?  
 1. ☐ Sí    2. ☐ No  
 Porqué:  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_
5. ¿Sabe usted como realizar los diferentes trámites de la Municipalidad?  
 1. ☐ Sí    2. ☐ No  
 Porqué:  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_
6. ¿Conoce usted que proyectos ha realizado el Alcalde en lo que va del año?  
 1. ☐ Sí    2. ☐ No  
 Porqué:  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Rodrigo Méndez - EPS, Licenciatura Ciencias de la Comunicación.

## 8.3 Organigrama de la Institución:

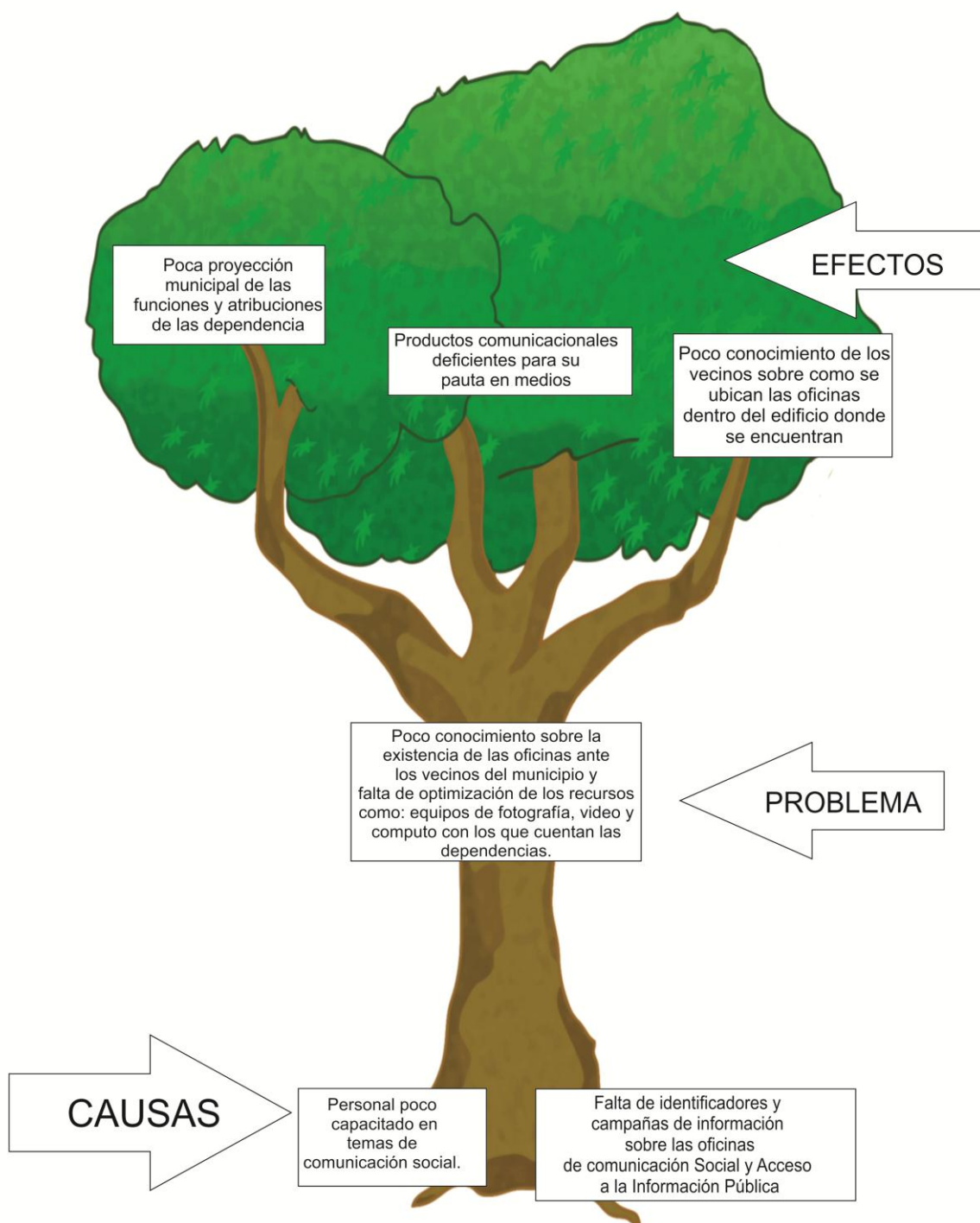
Figura 3



## 8.4 Árbol del problema

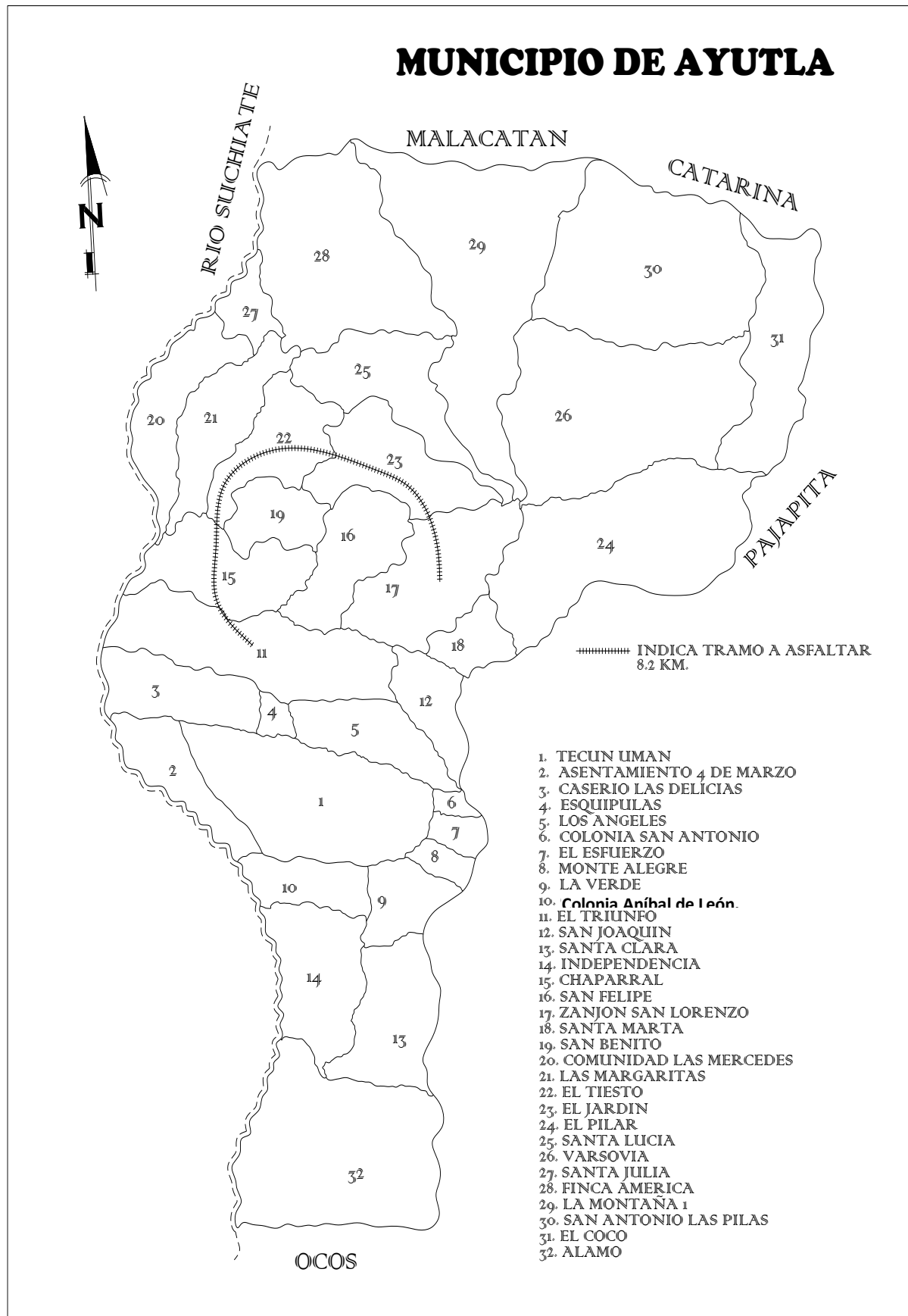
Figura 4:

### ÁRBOL DEL PROBLEMA



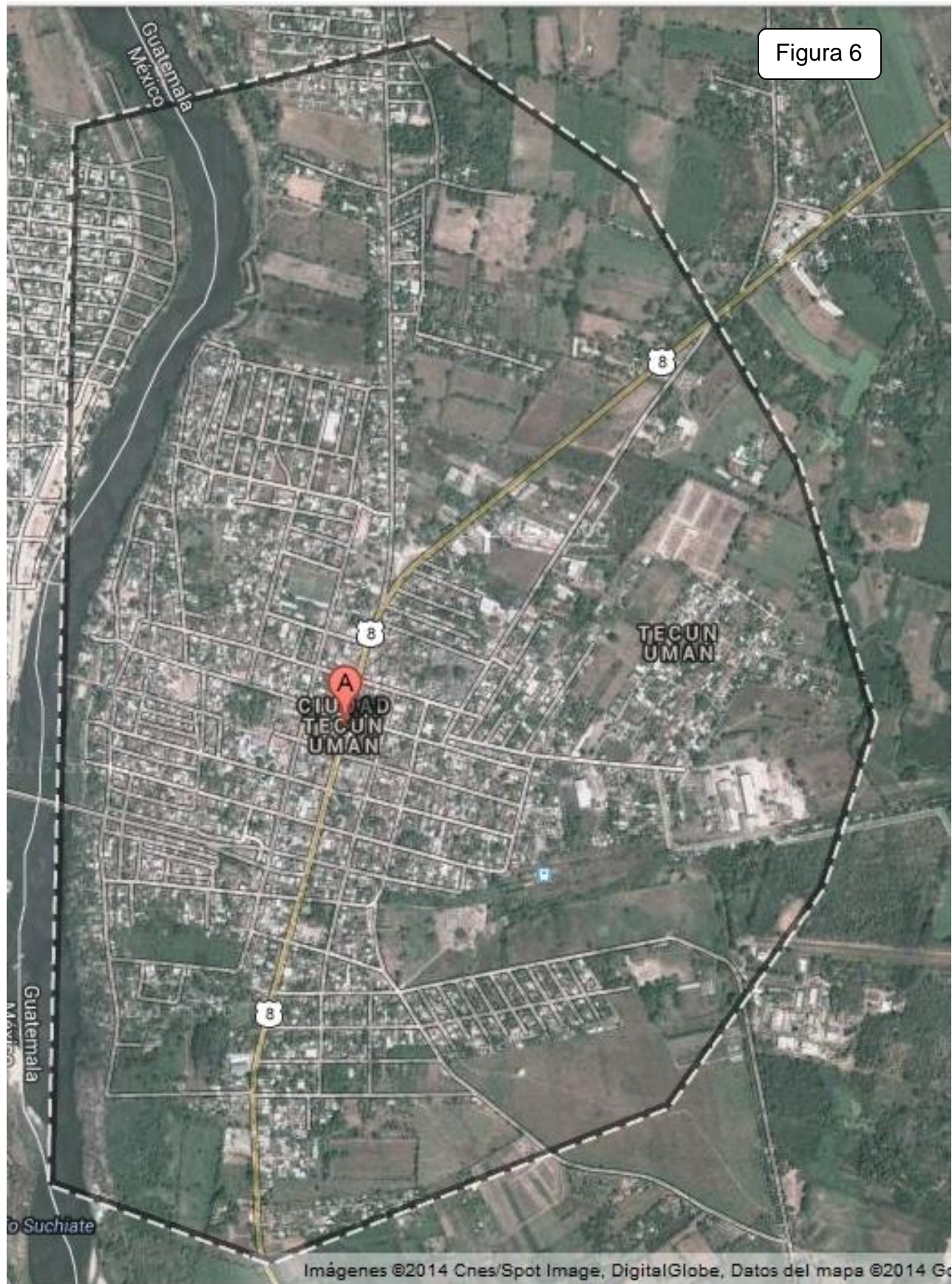
## 8.5 Mapa del Municipio

Figura 5:





## 8.6 Casco Urbano de Ciudad Tecún Umán Ayutla



## 8.7 Gráficas y estadísticas:

### RESULTADOS DE LA ENCUESTA:

#### *Comunicación entre la Municipalidad de Ayutla y la población del municipio.*

La presente encuesta se realizó en el municipio de Ayutla, San Marcos, tanto en el casco urbano como en el área rural del municipio. Se realizó una muestra de 51 personas.

Figura 7:

#### Sexo:

|              |           |
|--------------|-----------|
| Femenino     | 24        |
| Masculino    | 27        |
| <b>Total</b> | <b>51</b> |

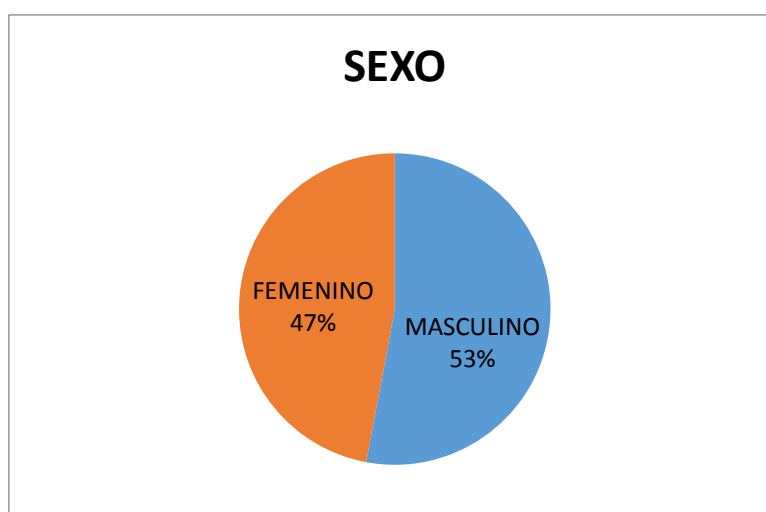


Figura 8:

#### Estado civil:

|         |    |
|---------|----|
| Soltero | 16 |
| Casado  | 28 |
| Unido   | 4  |
| Viudo   | 3  |

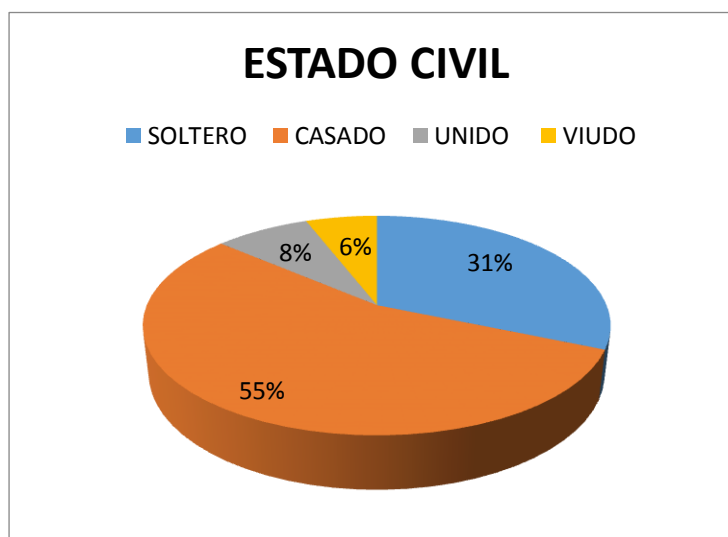


Figura 9:

**Edad:**

15-25

26-35

36-45

46-55

56-65 o más

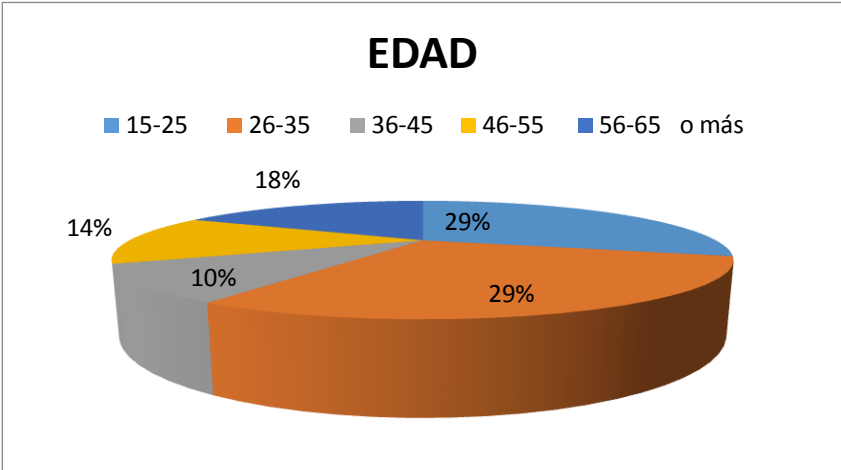


Figura 10:

**Nivel Educativo:**

Primaria 11

Secundaria 11

Diversificado 20

Universitario 6

Analfabeto 3

TOTAL 51

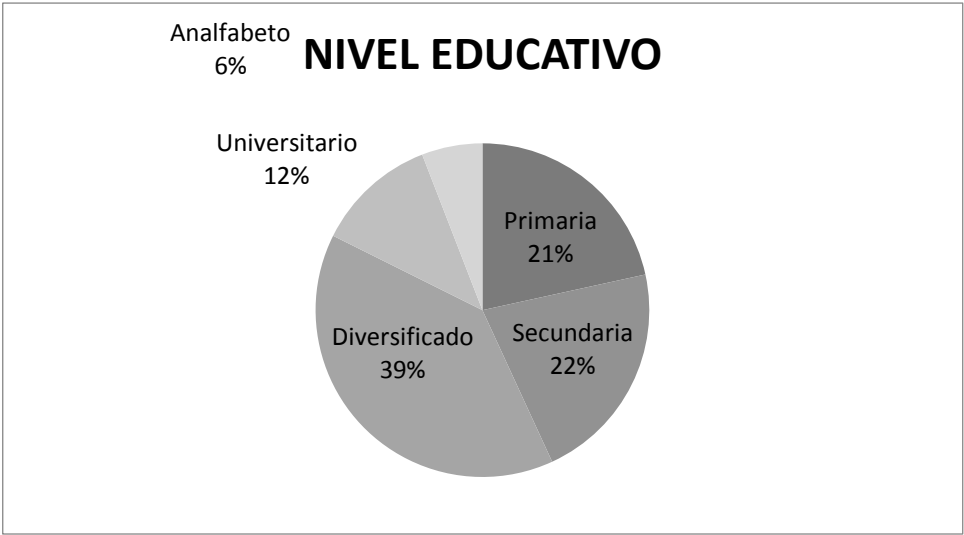
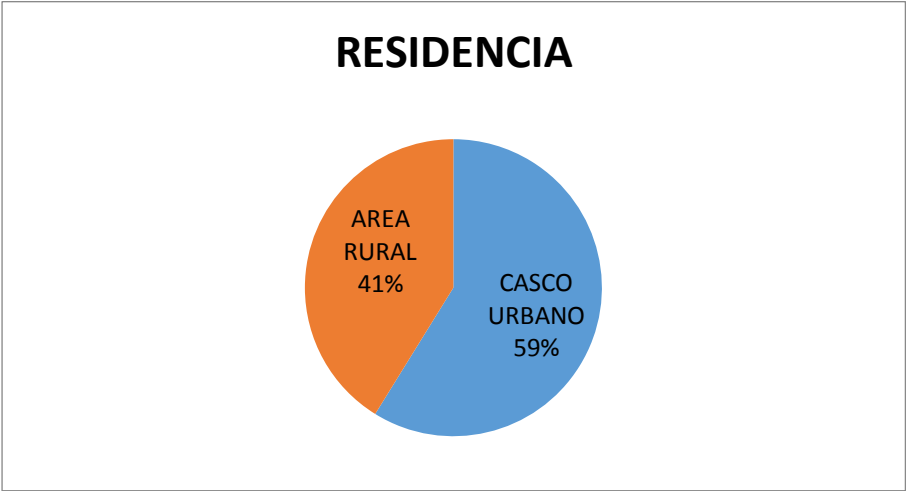


Figura 11:

**Residencia:**

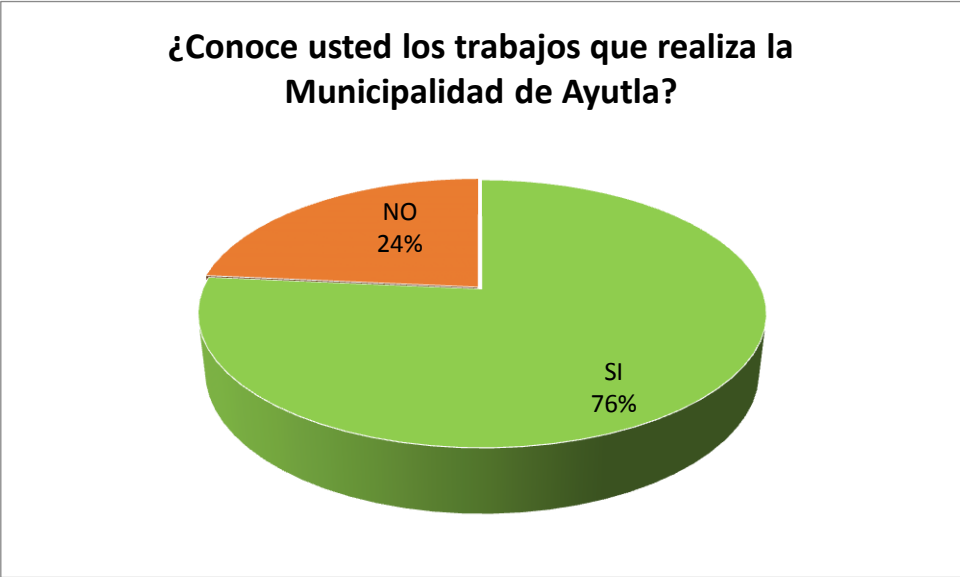
|              |    |
|--------------|----|
| Casco urbano | 30 |
| Área rural   | 21 |
| TOTAL        | 51 |



**¿Conoce usted los trabajos que realiza la Municipalidad de Ayutla?**

Figura 12:

|       |    |
|-------|----|
| Sí    | 39 |
| No    | 12 |
| TOTAL | 51 |

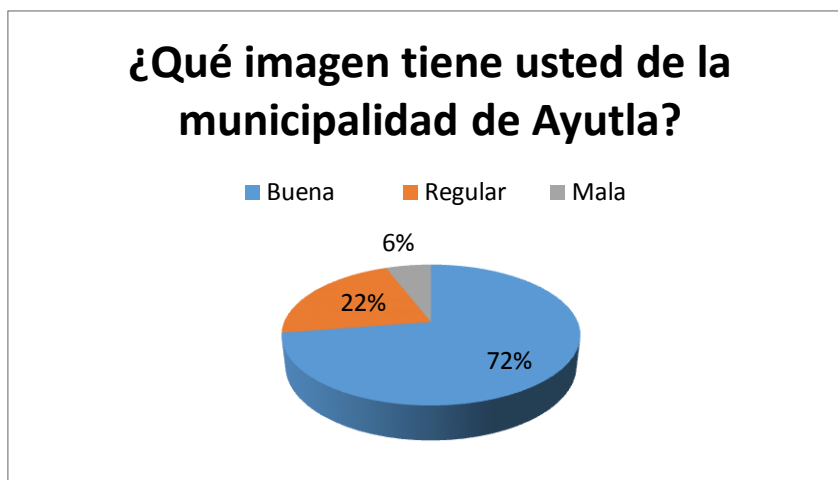




### ¿Qué imagen tiene usted de la Municipalidad de Ayutla?

Figura 13:

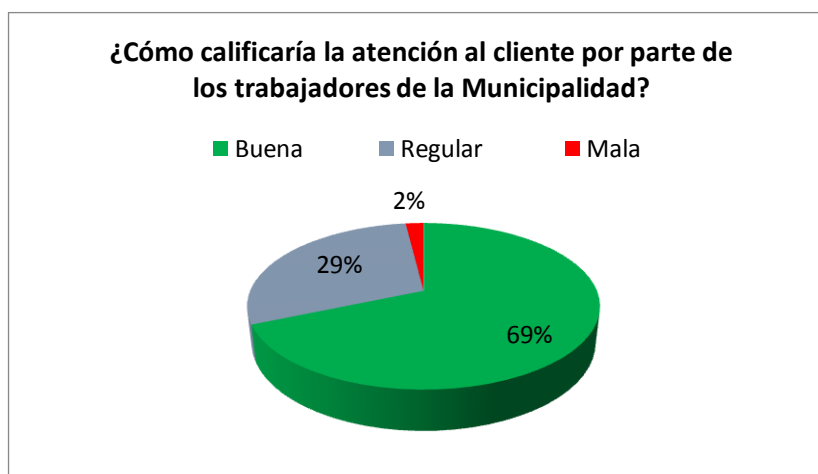
|         |    |
|---------|----|
| Buena   | 37 |
| Regular | 11 |
| Mala    | 3  |
| Total:  | 51 |



### ¿Cómo calificaría la atención al cliente por parte de los trabajadores de la Municipalidad?

Figura 14:

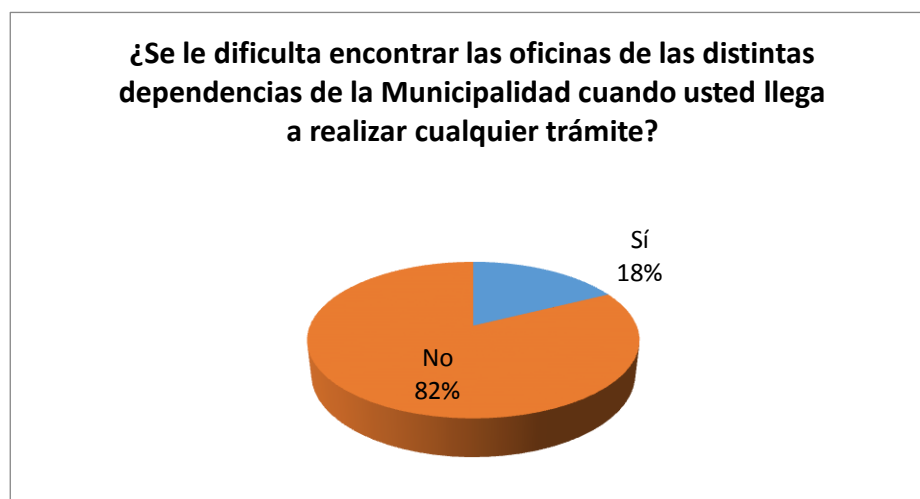
|         |    |
|---------|----|
| Buena   | 35 |
| Regular | 15 |
| Mala    | 1  |
| TOTAL   | 51 |



**¿Se le dificulta encontrar las oficinas de las distintas dependencias de la Municipalidad cuando usted llega a realizar cualquier trámite?**

Figura 15:

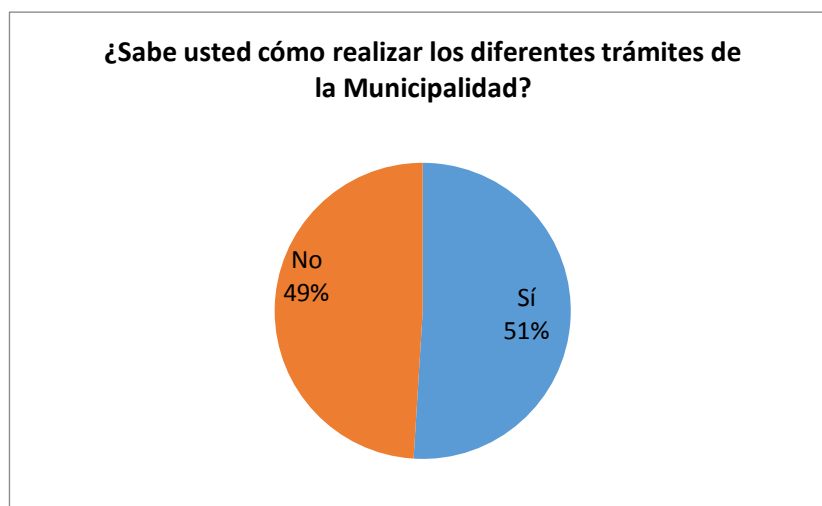
|       |    |
|-------|----|
| Sí    | 9  |
| No    | 42 |
| TOTAL | 51 |



**¿Sabe usted cómo realizar los diferentes trámites de la Municipalidad?**

Figura 16:

|       |    |
|-------|----|
| Sí    | 26 |
| No    | 25 |
| TOTAL | 51 |



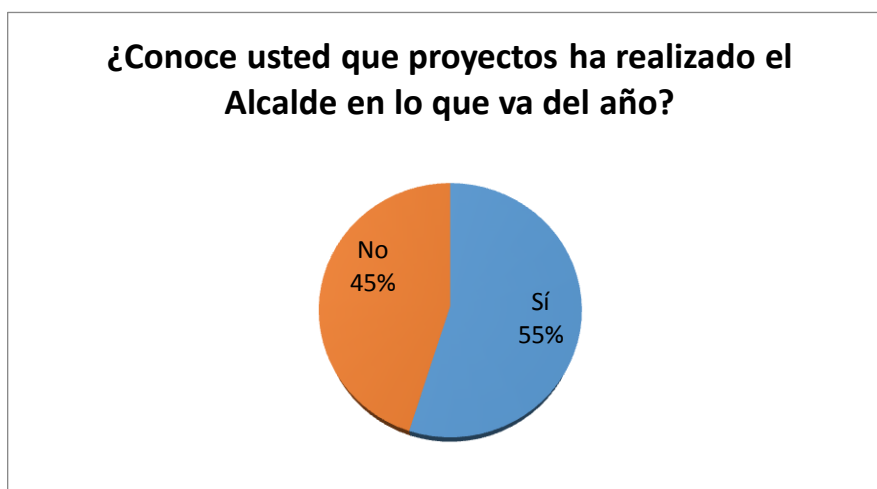
**¿Conoce usted que proyectos ha realizado el Alcalde en lo que va del año?**

Figura 17:

Sí 28

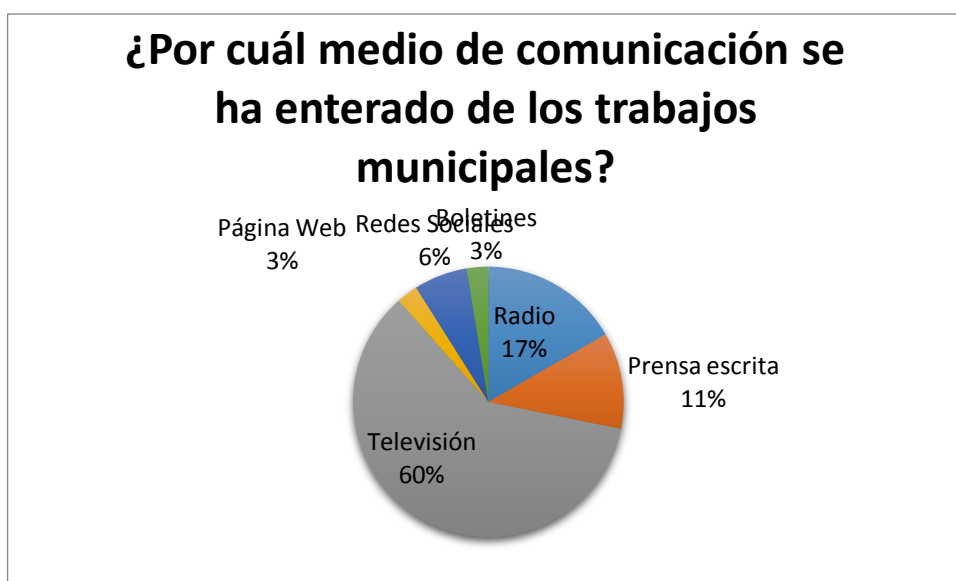
No 23

TOTAL 51



**¿Por cuál medio de comunicación se ha enterado de los trabajos municipales?**

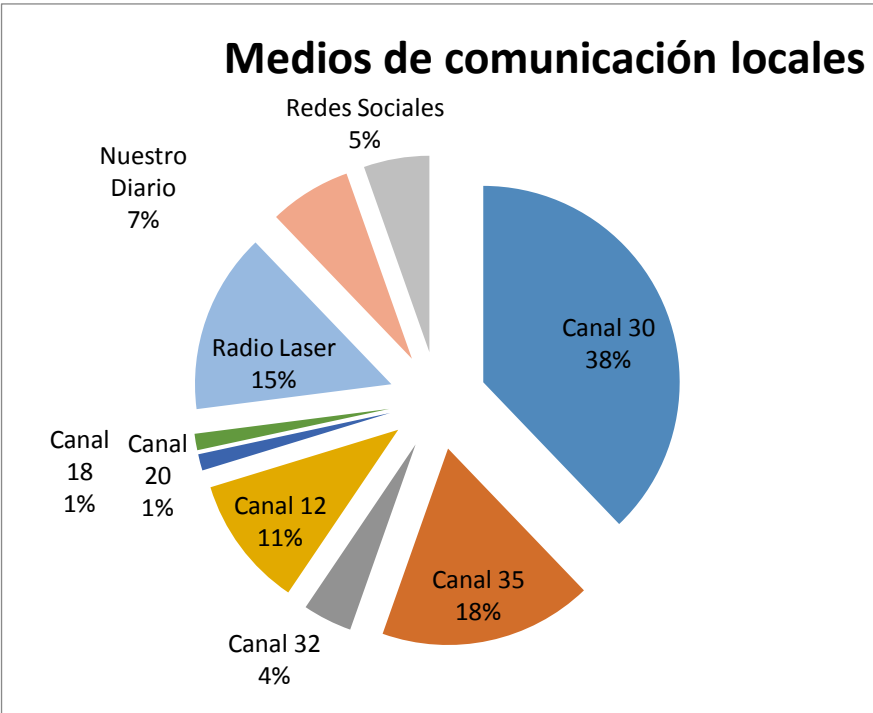
Figura 18:



Especifique el nombre del medio de comunicación:

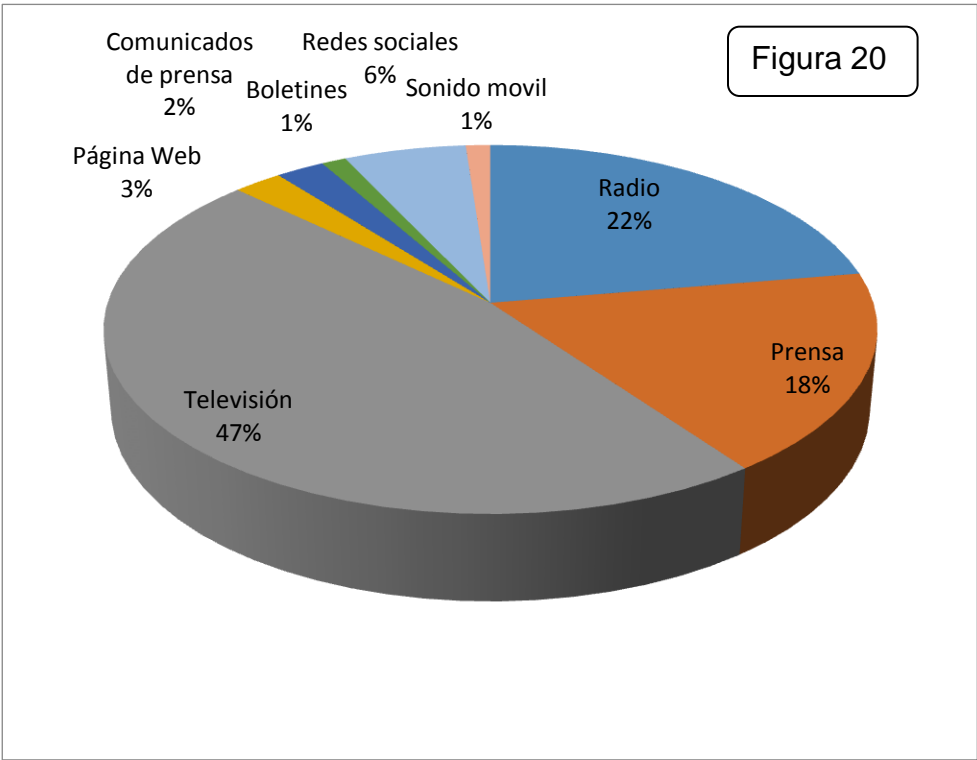
Figura 19:

|                |    |
|----------------|----|
| Canal 30       | 28 |
| Canal 35       | 13 |
| Canal 32       | 3  |
| Canal 12       | 8  |
| Canal 20       | 1  |
| Canal 18       | 1  |
| Radio Laser    | 11 |
| Nuestro Diario | 5  |
| Redes          |    |
| Sociales       | 4  |



¿Qué medios de comunicación considera que serían los más adecuados para enterarse de lo que realiza la Municipalidad? (puede marcar más de una casilla)

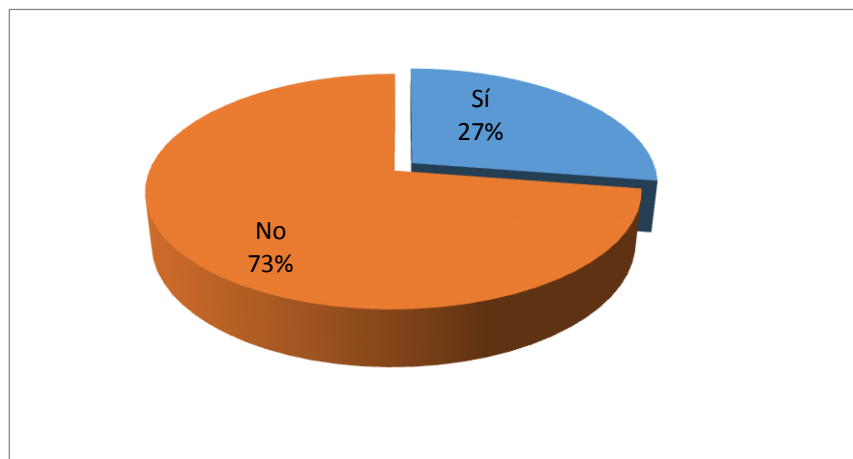
|                       |    |
|-----------------------|----|
| Radio                 | 19 |
| Prensa                | 15 |
| Televisión            | 40 |
| Página Web            | 2  |
| Comunicados de prensa | 2  |



**¿Conoce la existencia y ubicación de la Oficina de Comunicación Social de la Municipalidad de Ayutla?**

Figura 21:

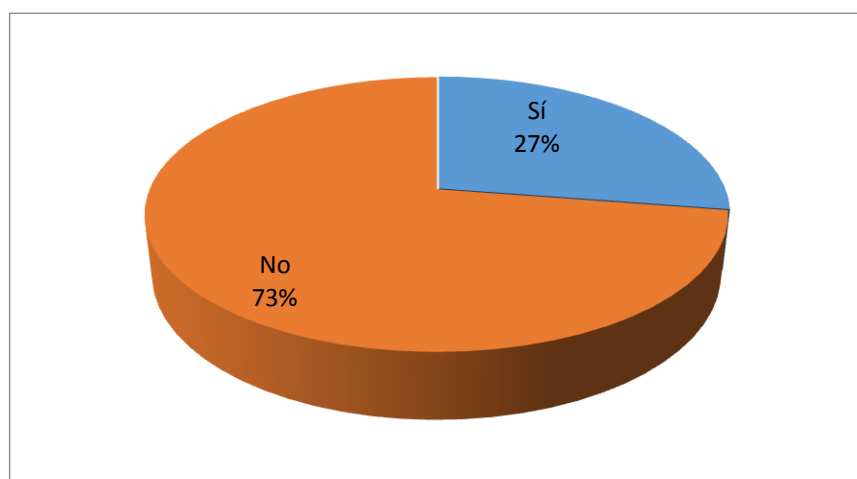
|       |    |
|-------|----|
| Sí    | 14 |
| No    | 37 |
| TOTAL | 51 |



**¿Conoce la existencia y ubicación de la Oficina de Acceso a la Información Pública de la Municipalidad de Ayutla?**

Figura 22:

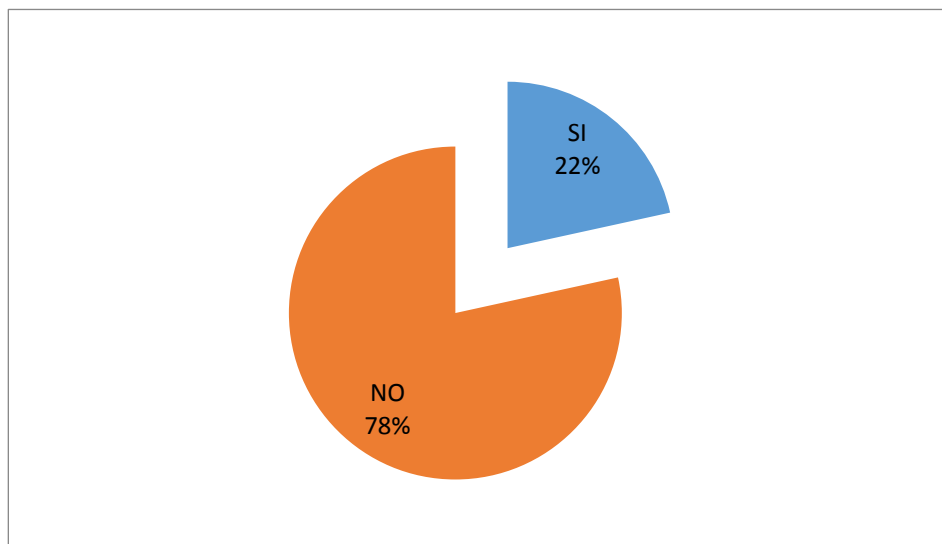
|       |    |
|-------|----|
| Sí    | 14 |
| No    | 37 |
| TOTAL | 51 |



**¿Conoce las funciones de la Oficina de Comunicación Social y Acceso a la Información Pública?**

Figura 23:

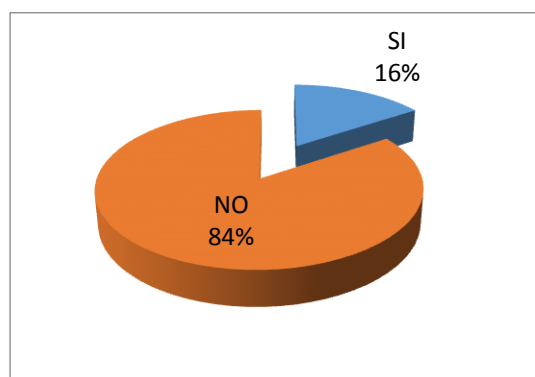
|       |    |
|-------|----|
| Sí    | 11 |
| No    | 40 |
| TOTAL | 51 |



**¿Ha necesitado acudir usted, algún familiar o amigo a solicitar información a la oficina de Comunicación social o Acceso a la Información Pública?**

Figura 24:

|       |    |
|-------|----|
| Sí    | 8  |
| No    | 43 |
| TOTAL | 51 |



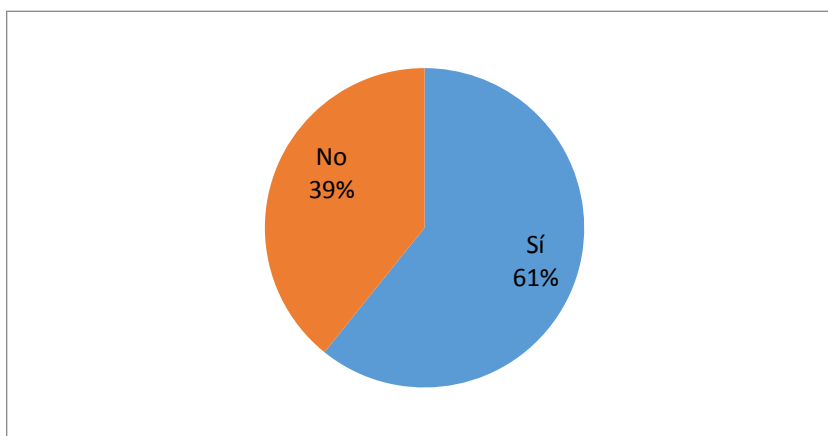
**¿Qué tipo de información le gustaría que le brindara la municipalidad en los medios de comunicación social del municipio y la región?**

- Información Cultural.
- Campañas de educación
- Los nuevos proyectos que realizaran
- Información histórica

**¿Sabe a dónde debe acudir para hablar personalmente con el Alcalde u algún otro funcionario de la Municipalidad?**

Figura 25:

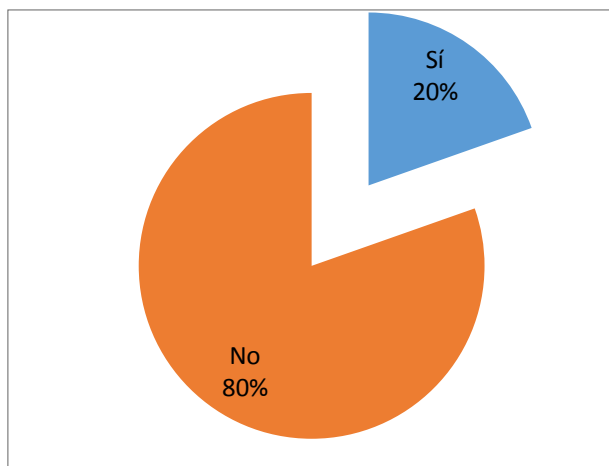
|       |    |
|-------|----|
| Sí    | 31 |
| No    | 20 |
| TOTAL | 51 |



### ¿Conoce los números de teléfono de la Municipalidad?

Figura 26:

|       |    |
|-------|----|
| Sí    | 10 |
| No    | 41 |
| TOTAL | 51 |



### RESULTADOS GRUPO FOCAL:

#### *Funcionamiento de la Oficina de Comunicación Social de la Municipalidad de Ayutla, San Marcos.*

La presente encuesta se realizó en el municipio de Ayutla, San Marcos, con las 4 personas encargadas de la oficina de Comunicación Social de la Municipalidad.

Figura 27:

#### Sexo:

|           |   |
|-----------|---|
| Femenino  | 0 |
| Masculino | 4 |

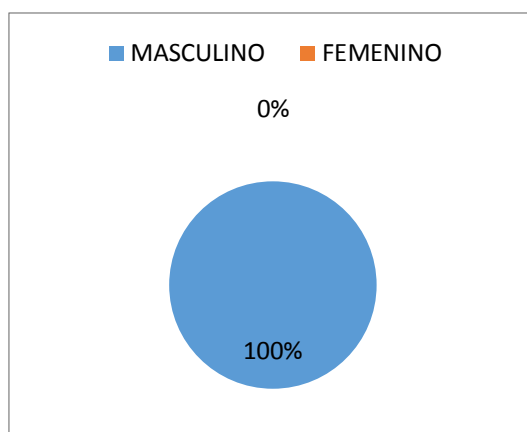




Figura 28:

Estado civil:

|         |   |
|---------|---|
| Soltero | 2 |
| Casado  | 1 |
| Unido   | 1 |

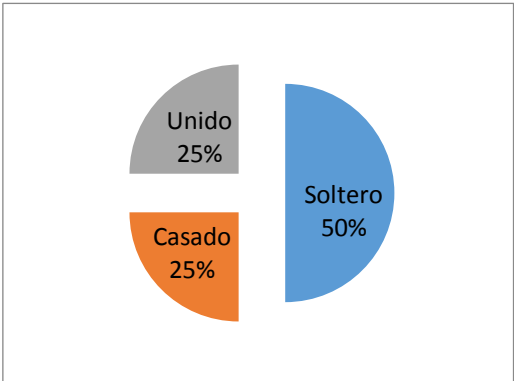


Figura 29:

Edad:

|       |   |
|-------|---|
| 15-25 | 2 |
| 26-35 | 2 |

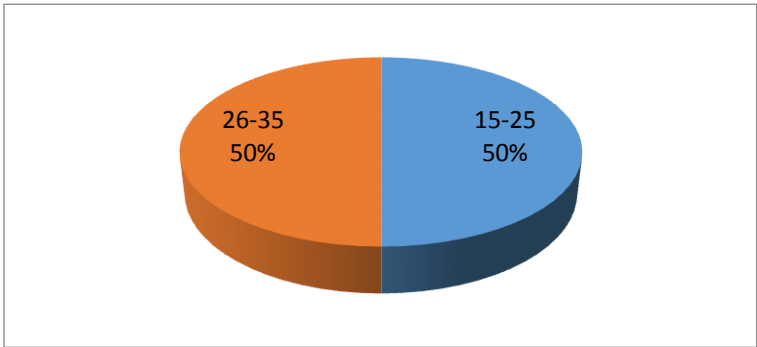
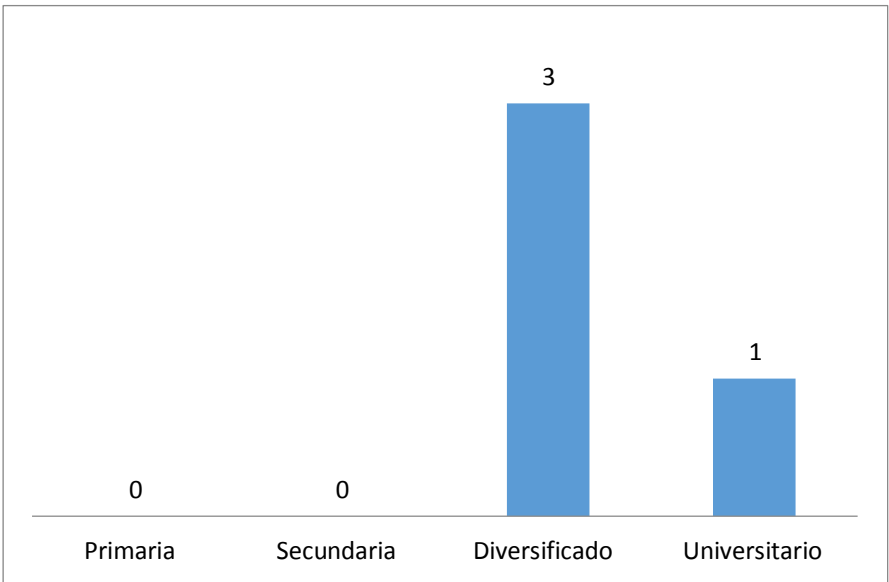


Figura 30:

Nivel Educativo:



**Carreras:**

Tec. Ingeniero Civil

Perito Contador

Dibujo en Construcción

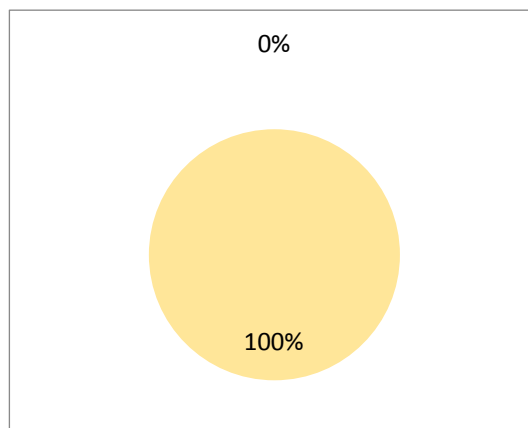
No se sabe.

Figura 31:

**Residencia:**

Casco urbano 4

Área rural 0



**1. ¿Cuánto tiempo tiene de trabajar en la municipalidad de Ayutla?**

Más antiguo: 1 año 3 meses

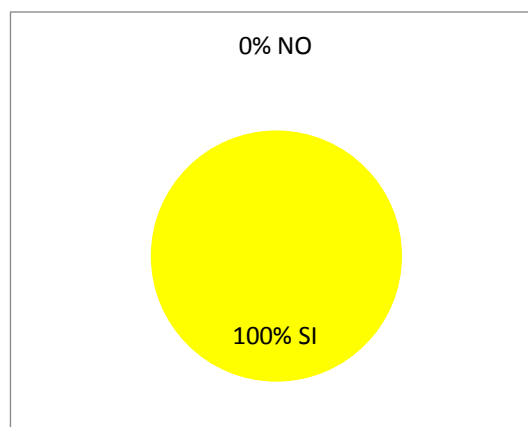
Más reciente: 2 meses

**2. ¿Conoce sus funciones?**

Figura 32:

Si 4

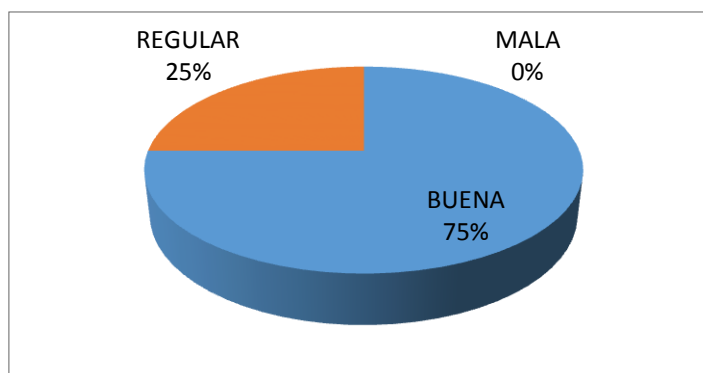
No 0



### 3. ¿Cómo es la comunicación interna con sus compañeros de trabajo?

Figura 33:

|         |   |
|---------|---|
| BUENA   | 3 |
| REGULAR | 1 |
| MALA    | 0 |



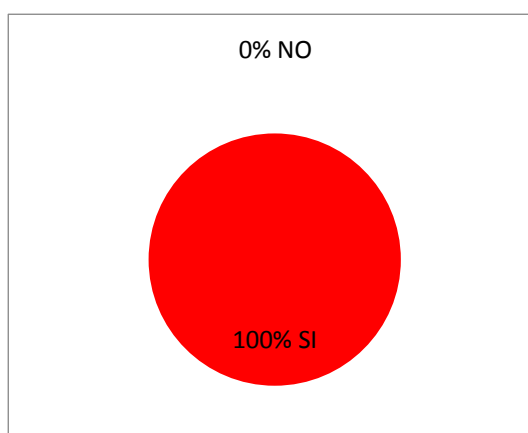
### 4. ¿Cuáles son sus funciones directas en la Oficina de Comunicación Social?

- Encargado de fotografía
- Encargado de redes sociales
- Montaje de eventos
- Camarógrafo de la Municipalidad.

### 5. ¿Ha recibido cursos relacionados a Comunicación Social dentro y fuera de la municipalidad?

|           |          |
|-----------|----------|
| <b>Sí</b> | <b>4</b> |
| <b>No</b> | <b>0</b> |

Figura 34:



#### Cuales:

Curso de Fotografía

Curso de Audio

Curso de Video

**6. ¿Cuáles son las mayores dificultades al momento de realizar sus labores diarias?**

- Contratiempos
- Falta de transporte
- Enfermedades
- Falta de equipo de audio, video y fotografía.

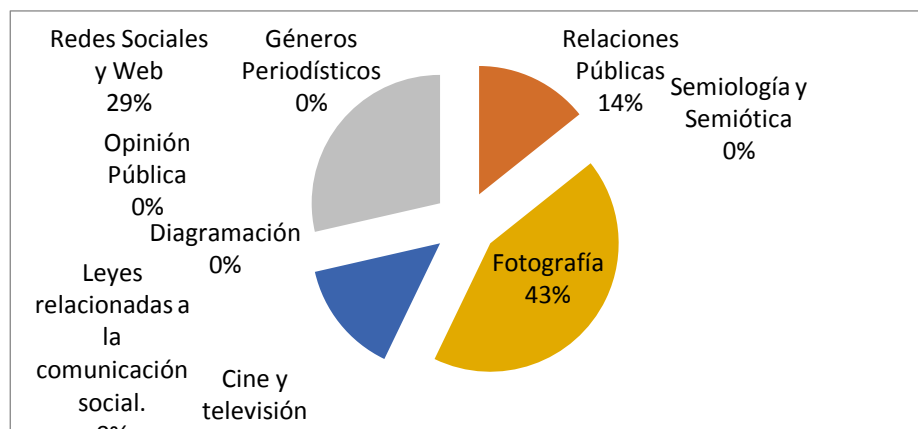
**7. ¿Cuáles son los aspectos positivos que encuentra al desarrollar sus labores diarias?**

- Ser un equipo unido
- Trabajo en equipo
- Tratar de mejorar día con día
- Buenas relaciones personales

**8. ¿En qué tipo de temas le gustaría fortalecer sus conocimientos académicos y técnicos?**

|  |   |
|--|---|
| Géneros Periodísticos                        | 0 |
| Relaciones Públicas                          | 1 |
| Semiología y Semiótica                       | 0 |
| Fotografía                                   | 3 |
| Cine y televisión                            | 1 |
| Leyes relacionadas a la comunicación social. | 0 |
| Diagramación                                 | 0 |
| Opinión Pública                              | 0 |
| Redes Sociales y Web                         | 2 |

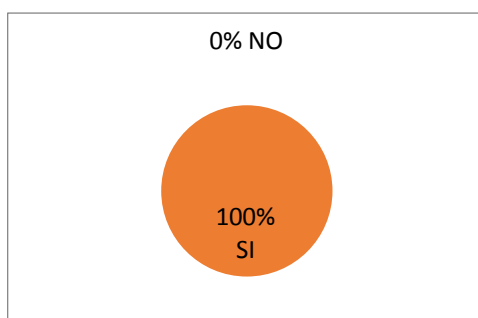
Figura 35:



**9. ¿Estaría dispuesto a dar horas de su tiempo libre para recibir una serie de talleres sobre comunicación social?**

Figura 36:

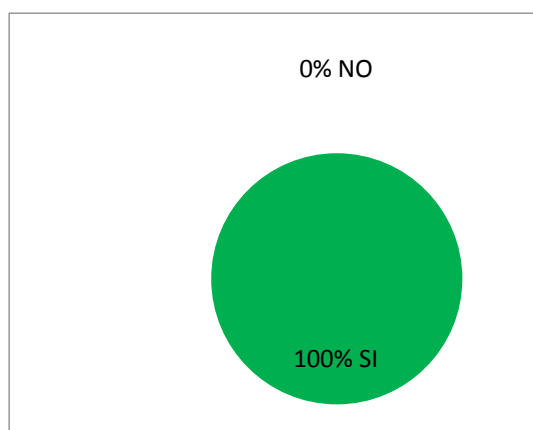
Sí 4  
No 0



**10. ¿En qué porcentaje considera que puede utilizar los equipos con que cuenta la municipalidad de Ayutla?**

Figura 37:

Sí 4  
No 0



**11. ¿Cómo utilizan los medios de comunicación para la publicidad?**

Para dar a conocer trabajos municipales

Dando a conocer proyectos de la administración municipal

Para pasar el Noticiero Municipal

**12. ¿En qué medios locales han pagado publicidad sobre trabajos municipales?**

Canales locales

Canal 30 ATV

Canal 35 Señal Zero

Canal 29

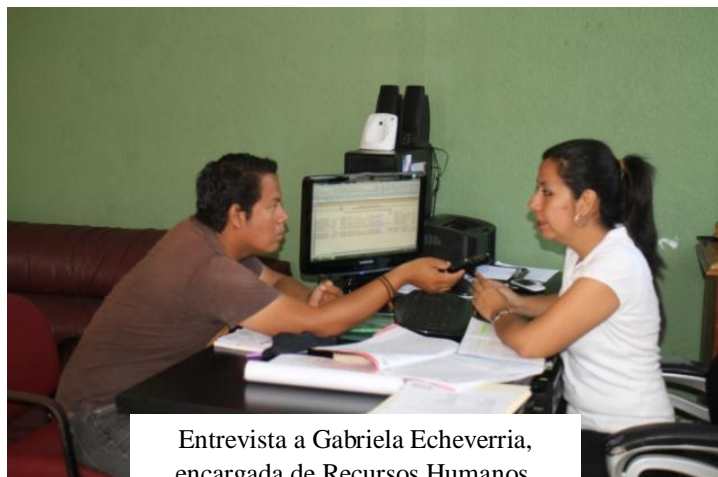
Punto Rojo Coatepeque

Canal 32

Etc.

## 8.8 Fotografías:

**Figura 38:** Entrevistas para Diagnóstico.



Entrevista a Gabriela Echeverría,  
encargada de Recursos Humanos.

**Figura 39:** Entrevistas para Diagnóstico.



Entrevista a Erik Suñiga, Alcalde  
Municipal de Ayutla, San Marcos.

**Figura 40:** Realización de encuestas.



Realización de entrevista a señora para la encuesta en  
caserío El Jardín.

**Figura 41:** Realización de encuestas.



Realización de entrevista a señora para la encuesta en  
Aldea El Triunfo.

**Figura 42:** Fotógrafo en actividades municipales.



Cobertura de medios locales al Alcalde Municipal de Ayutla, Erick Suñiga.

**Figura 43:** Fotógrafo en actividades municipales.



Cobertura corte de inauguración de avenida ubicada en Caserío Los Ángeles, Ayutla.

**Figura 44:** Aplicación del Plan de Intervención.



Entrega de stikers y trifoliales a la Oficina de Comunicación Social y Call Center.

**Figura 45:** Aplicación del Plan de Intervención.



Ejecución de 100 trifoliales y 300 stikers informativos.



**Figura 46: Capacitaciones al personal.**



Capacitación en relaciones públicas por la licenciada María Alvarado.

**Figura 47: Capacitaciones al personal.**



Capacitación en fotoperiodismo y cine por parte del Epesista Rodrigo Méndez.

**Figura 48: Aplicación del Plan de Intervención.**



Rotuladores de las oficinas de Comunicación Social y Acceso a la Información Pública.

**Figura 49: Aplicación del Plan de Intervención.**



Manta vinílica identificadora de las dependencias municipales ubicadas en el edificio de Comunicación Social, Acceso a la Información Pública y Call Center.

## 8.9 Cronograma de actividades de acuerdo a la estrategia

Cuadro 1:

| Actividades ejecutadas según las estrategias de comunicación |  | Marzo       |       |       |       | Abril       |      |       |       |      |
|--|--|-------------|-------|-------|-------|-------------|------|-------|-------|------|
|  |  | Semana del: |       |       |       | Semana del: |      |       |       |      |
| NO.  | Descripción  | 3-7         | 10-14 | 17-21 | 24-28 | 30-04       | 7-11 | 14-18 | 21-25 | 28-2 |
| 1  | Aprobación del plan de intervención.   | X           |       |       |       |             |      |       |       |      |
| 2  | Diseño y aprobación de nuevos imatipos de las oficinas de Comunicación Social y Acceso a la Información Pública.                   |             | X     |       |       |             |      |       |       |      |
| 3  | Diseño y aprobación de manta vinílica para rotular entrada de oficina de comunicación Social y Acceso a la información Pública     |             | X     |       |       |             |      |       |       |      |
| 4  | Impresión y colocación de manta vinílica para rotular entrada de oficinas de Comunicación Social y Acceso a la Información Pública |             |       | X     |       |             |      |       |       |      |
| 5  | Diseño, aprobación, impresión y colocación de rotuladores de las oficinas: Comunicación Social, Acceso a la información Pública,   |             |       | X     |       |             |      |       |       |      |

|    |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |
|----|---|--|--|--|---|---|---|--|--|--|
|    | Call Center y Monitoreo.  |  |  |  |   |   |   |  |  |  |
| 6  | Diseño aprobación e impresión de 100 trifoliales informativos de la Oficina de Comunicación Social, Acceso a la Información Pública y Call Center.  |  |  |  | X |   |   |  |  |  |
| 7  | Diseño, aprobación e impresión de 300 Stikers con los números telefónicos del Call Center Municipal.  |  |  |  | X |   |   |  |  |  |
| 8  | Capacitaciones al personal de las Oficinas de comunicación Social y Acceso a la Información Pública por 2 licenciados en Ciencias de la Comunicación, provenientes de la ciudad Capital, con los temas: Estrategias de Comunicación, Relaciones Publicas, Locución, Diseño Gráfico. |  |  |  |   | X |   |  |  |  |
| 17 | Capacitaciones al personal de las Oficinas de comunicación Social y Acceso a la Información Pública por el epesista Rodrigo Méndez, en temas sobre comunicación, Fotoperiodismo y producción de Cine y televisión.  |  |  |  |   |   | X |  |  |  |

|    |  |  |  |  |  |  |  |   |   |   |
|----|--|--|--|--|--|--|--|---|---|---|
| 9  | Elaboración y difusión de spot televisivo sobre las Oficinas de Comunicación Social y Acceso a la Información Pública de Ayutla. |  |  |  |  |  |  | X | X |   |
| 10 | Redacción de informe de ejecución de Estrategias de Comunicación.  |  |  |  |  |  |  |   |   | X |

### 8.10 Presupuesto:

Cuadro 2:

| No. | DESCRIPCION DEL PRODUCTO   | CANTIDAD | PRECIO UNITARIO | PRECIO TOTAL      |
|-----|--|----------|-----------------|-------------------|
| 1   | Manta vinílica para rotular entrada de Oficina de Comunicación Social, Acceso a la Información Pública y Call Center | 1        | Q.300.00        | Q.300.00          |
| 2   | Rotuladores de las subdivisiones de la Oficina de Comunicación Social de la municipalidad.                           | 5        | Q.40.00         | Q.200.00          |
| 3   | Renovación y creación de imagotipos de Comunicación Social, Acceso a la Información Pública                          | 2        | Q.200.00        | Q.400.00          |
| 4   | Trifoliar sobre las funciones de la oficina de Comunicación Social.  | 100      | Q.2.00          | Q.200.00          |
| 5   | stikers con los números del call center y la municipalidad.  | 300      | Q.1.00          | Q.300.00          |
| 6   | Spot para campaña televisiva   | 1        | Q.500.00        | Q.500.00          |
| 7   | Presentaciones en powerpoint   | 4        | Q.00.00         | Q.00.00           |
| 8   | Talleres y capacitaciones  | 4        | Q500.00         | Q.2,000.00        |
|     |  |          | <b>TOTAL:</b>   | <b>Q.3,900.00</b> |

### 8.11 Recursos Humanos:

Cuadro 3:

| <b>CARGO</b>   | <b>RESPONSABLE</b>             | <b>ATRIBUCIÓN</b>  |
|--|--------------------------------|--|
| Supervisora  | Licenciada Miriam Sandoval     | Supervisar que la ejecución del proyecto de comunicación se realice según lo establecido.  |
| Encargada de Recursos Humanos                            | Licenciada Gabriela Echeverría | Apoyar en las reuniones y capacitaciones del personal de la oficina de Comunicación Social, que se realizaran dentro de la Municipalidad.                |
| Encargado de la Oficina de Comunicación Social           | Miguel Ángel Valle             | Coordinar para que los empleados de la oficina de Comunicación asistan a las capacitaciones y apoyen en la ejecución de las estrategias de comunicación. |
| Epesista de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación. | Rodrigo Méndez                 | Ejecutar las estrategias, objetivos y planificación del proyecto:<br>Fortalecimiento Interno de la Oficina de Comunicación Social de Ayutla”.            |
| Asistente del Alcalde                                    | Walter Quiroa                  | Coordinar actividades y aprobación de diseños y estrategias ejecutadas.  |

## 8.12 Guión para spot de televisión:

Cuadro 4:

| <b>GUION DE SPOT INSTITUCIONAL DE LA OFICINA DE COMUNICACION SOCIAL</b><br><br><b>DE LA MUNICIPALIDAD DE AYUTLA</b> |  |                        |
|---|--|------------------------|
| <b>PLANO</b>  | <b>TEXTO</b>   | <b>EFFECTO, MUSICA</b> |
| P. General Oficina de Comunicación  | Voz off:<br>La oficina de Comunicación Social, se constituye como la dependencia encargada de dar información externa y oficial de la municipalidad de Ayutla. | Música de fondo.       |
| Imágenes de apoyo:<br>Actividades municipales cultura, proyectos, programas sociales.                               | Voz off:<br><br>Nos encargamos de cubrir, difundir y dar a conocer las actividades culturales, proyectos y programas sociales de tu muni Ayutla.               | Música de fondo.       |
| Imágenes de Apoyo:<br><br>Municipalidad y alcalde municipal.  | Voz off:<br><br>Somos los ojos de "tu municipio" y estamos trabajando para seguir construyendo, el   | Música de fondo.       |

|  |  |                  |
|--|--|------------------|
|  | Ayutla del Futuro.   |                  |
| <p>Imágenes de Apoyo:</p> <p>Animación Tu eres el Cambio</p> | <p>Voz off:</p> <p>Búscanos en la dirección: 2 Av. 4-10, Zona 1 de la Ciudad Tecún Umán, Ayutla, San Marcos.</p> <p>Administración Erik Súniga, tu eres el cambio.</p> | Música de fondo. |

### 8.13 Diseños ejecutados:

#### Renovación de Imagotipos:

Antes:

Figura 50:



Después:

Figura 51:





**Antes:**

Figura 52:



**Después:**

Figura 53:



# OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

## 8.14 Diseño rotuladores:

Figura 54:



Figura 55:



## Diseño Trifoliales Informativos:

Figura 56:

|  |   |   |
|--|---|---|
|  <h3>OFICINA DE COMUNICACIÓN SOCIAL</h3> <p>La oficina de Comunicación Social se constituye como el órgano que tiene a su cargo el desarrollo de las atribuciones referidas a brindar información externa y oficial de la Municipalidad.</p> <p>Se encarga de cubrir, difundir y dar a conocer las actividades, proyectos y programas sociales de la Municipalidad de Ayutla, también cubre las actividades culturales, deportivas y sociales relacionadas con la entidad edil.</p>  <p>ADMINISTRACIÓN ERIK SUÑIGA<br/>UN CORAZÓN PARA SERVIR</p> |  <h3>OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.</h3> <p>Es la oficina encargada de atender los requerimientos de toda persona individual o jurídica, pública o privada, sin discriminación alguna, sobre el derecho a solicitar y tener acceso a la información pública, que tenga que ver con la gestión administrativa de la municipalidad.</p> <p>Todo esto debe ser en conformidad a lo que establece el decreto 57-2008, Ley de Libre Acceso a la Información Pública, con los límites que establece la Constitución Política de la República de Guatemala.</p>  <p>ADMINISTRACIÓN ERIK SUÑIGA<br/>UN CORAZÓN PARA SERVIR</p> |  <h3>OFICINA DE CALL CENTER:</h3> <p>Su función es prestar el servicio de enlace a los vecinos con instituciones como: Bomberos Voluntarios, Cruz Roja, Policía Nacional Civil, Policía Municipal, Policía Municipal de Tránsito y todas las dependencias de la Municipalidad.</p> <p>También se atienden quejas, consultas y sugerencias hacia las oficinas que funcionan en la Municipalidad de Ayutla.</p> <p>Otra de sus funciones es realizar enlaces entre personas migrantes e instituciones como la Casa del Migrante, además de los consulados.</p> <p>El número telefónico de atención es el: 77766739 y 77766663.</p>  <p>ADMINISTRACIÓN ERIK SUÑIGA<br/>UN CORAZÓN PARA SERVIR</p> |
|--|---|---|

Figura 57:

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>MUNICIPALIDAD DE AYUTLA</p> <h2>CALL CENTER</h2> <p>7776 - 6739<br/>7776 - 6663</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* INFORMACIÓN DE LOS DIFERENTES SERVICIOS QUE PRESTA TU MUNICIPALIDAD</li> <li>* CUALQUIER EMERGENCIA SERÁ SOLVENTADA CON PRONTITUD (POLICÍA MUNICIPAL, BOMBEROS VOLUNTARIOS)</li> <li>* QUEJAS O SUGERENCIAS DE ALGUNA DEPENDENCIA DE TU MUNICIPALIDAD</li> </ul> <p><b>HORARIO DE ATENCIÓN:</b><br/>De 8:00 A.M.<br/>A 12:00 de la media noche.<br/>de Lunes a Sábado</p>  <p>ADMINISTRACIÓN ERIK SUÑIGA<br/>UN CORAZÓN PARA SERVIR</p> | <p>Búscanos en las redes sociales como:</p> <p> INFORMACIÓN PÚBLICA MUNIAYUTLA</p> <p> DALE ME GUSTA A NUESTRA FANPAGE: MUNI AYUTLA</p> <p> @muniayutla</p> <p>NUESTRA PÁGINA WEB:</p> <p>WWW.MUNIAYUTLA.COM</p> | <p>CONOZCA LAS OFICINAS DE:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* COMUNICACIÓN SOCIAL</li> <li>* ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA</li> <li>* CALL CENTER</li> </ul> <p>MUNICIPALIDAD DE AYUTLA</p>  <p>PROYECTO EPESISTA RODRIGO MENDEZ, COMUNICACION USAC 2014</p> |
|--|---|--|



## 8.15 Renovación y manejo de Fanpage de Facebook:

Figura 58:



Mazatenango, 26 de noviembre de 2015

Magister  
Paola Marisol Rabanales  
Coordinadora  
Carrera de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación  
-CUNSUROC-  
Mazatenango, Suchitepéquez  
Presente

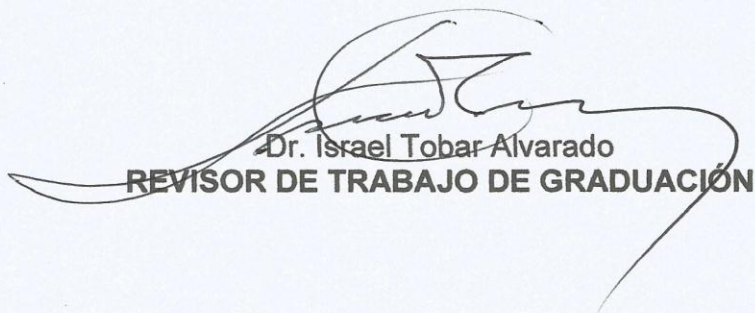
Apreciable Coordinadora:

Por este medio en mi calidad de docente de las carreras de Periodista Profesional y Licenciatura en Ciencias de la Comunicación del plan fin de semana del CUNSUROC, y a lo establecido en el artículo 4 del **"Normativo Especifico para la Ejecución del Trabajo de Graduación, de la Carrera de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación del Centro Universitario de Sur Occidente -CUNSUROC-"** en cumplimiento de mis funciones como **REVISOR DE TRABAJO DE GRADUACION** titulado: **"Fortalecimiento interno de las oficinas de Comunicación Social y Acceso a la Información Pública de la Municipalidad de Ayutla, San Marcos"**; elaborado por el estudiante Periodista Profesional Rodrigo Ezequiel Méndez Clemente. Considero que el mismo reúne los requisitos técnicos suficientes, en cuanto a: Calidad en su contenido, metodología, pertinencia de los resultados y redacción; por lo que, me permito emitir: **DICTAMEN FAVORABLE**, a fin de que continúe con el trámite respectivo.

Sin otro Particular me suscribo de usted,

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS



Dr. Israel Tobar Alvarado  
**REVISOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN**



Mazatenango, 11 de febrero de 2016  
SOL. L.C.C. No. 01-2016

Q.B. Nineth Hernández Palma  
Directora Interina  
Centro Universitario de Suroccidente  
-CUNSUROC-  
Mazatenango, Such  
Presente

Respetable Directora:

Basada en el dictamen favorable del REVISOR DE TRABAJO DE GRADUACION, titulado: **"Fortalecimiento interno de las oficinas de Comunicación Social y Acceso a la Información Pública de la Municipalidad de Ayutla, San Marcos"**; elaborado por el estudiante Periodista Profesional **Rodrigo Ezequiel Méndez Clemente, carné 200942133**, de la carrera de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación del plan fin de semana del CUNSUROC.

De conformidad con lo establecido en el artículo 5, del **"Normativo Especifico para la Ejecución del Trabajo de Graduación, de la Carrera de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación del Centro Universitario de Sur Occidente – CUNSUROC"** se adjunta el trabajo de graduación completo, incluyendo una copia del dictamen respectivo, para su conocimiento, solicitándole el IMPRÍMASE del mismo, para que pueda proseguir el trámite respectivo para el Acto Público de Graduación, previo a obtener el título de Licenciada en Ciencias de la Comunicación.

Sin otro particular me suscribo de usted,

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS



MSc. Paola Marisol Rabanales  
Coordinadora de las carreras de Periodista Profesional y Licenciatura en  
Ciencias de la Comunicación, plan fin de semana  
CUNSUROC.



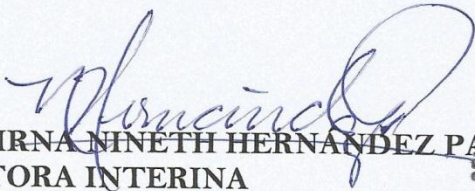


**CUNSUROC/USAC-I-05-2016**

DIRECCIÓN DEL CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUROCCIDENTE,  
Mazatenango, Suchitepéquez, veintiséis de febrero de dos mil dieciséis.-----

Encontrándose agregado al expediente el dictamen del Revisor de Carrera, SE  
AUTORIZA LA IMPRESIÓN DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN:  
“FORTALECIMIENTO INTERNO DE LAS OFICINAS DE COMUNICACIÓN  
SOCIAL Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DE LA MUNICIPALIDAD  
DE AYUTLA, SAN MARCOS”, del estudiante: **Rodrigo Ezequiel Méndez Clemente**,  
carné No. **200942133** de la carrera Licenciatura en Ciencias de la Comunicación.

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

  
MSC. MIRNA NINETH HERNANDEZ PALMA  
DIRECTORA INTERINA



/gris